Passport Office / Bureau des passeports

An agency of External Affairs and International Trade Canada

ANNUAL REPORT 1990-91

If you require additional copies of this Annual Report, please contact:

Information Services
Passport Office
External Affairs and International Trade Canada
Ottawa, Canada
K1A 0G3
Tel.: (819) 953-4283

© Minister of Supply and Services Canada 1991

Cat. No. E77-1991

ISBN 0-662-58495-3

The cover of this Report contains 50% recycled fibre content.

External Affairs and International Trade Canada | Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada

Canada

The Honourable Barbara McDougall, P.C., M.P.
Secretary of State for External Affairs
Ottawa, Ontario
K1A 0G2

Dear Mrs. McDougall:

We have the honour to present to you the first Annual Report of the Passport Office, a Special Operating Agency of External Affairs and International Trade Canada.

This Annual Report covers the activity of the Passport Office for the year ending March 31, 1991.

Yours sincerely,

Gavin Stewart
Assistant Deputy Minister
Consular, Immigration and
Passport Affairs Branch

Raymond Chrétien

92-02777/

Table of Contents

		Page
	FOREWORD FROM THE ACTING CHIEF OPERATING OFFICER	1
Chapter 1	**PASSPORT SERVICES**	3
	Role and Objectives	3
	Quality of Service	3
	The Gulf War	4
	Volume and Productivity Analysis	5
	Volume	5
	Productivity	7
	Headquarters	8
	Finance and Administration	8
	Personnel Administration	9
	Management Services	10
	Regional Operations	10
	Eastern	10
	Ontario	11
	Western	12
	Passport Services Abroad	12
Chapter 2	**FUTURE**	14
Chapter 3	**FINANCIAL PERFORMANCE**	15
	Management Report	15
	Financial Statements	16
Appendix A	**CANADIAN PASSPORT ORDER**	22
Appendix B	**HISTORY OF THE PASSPORT OFFICE**	29
Appendix C	**PASSPORT OFFICE ORGANIZATION**	30
Appendix D	**PASSPORT OFFICE LOCATIONS IN CANADA**	31

FOREWORD FROM THE ACTING CHIEF OPERATING OFFICER

During the last year, the Passport Office has undergone the transition to a Special Operating Agency (SOA) of External Affairs and International Trade Canada. The transition went smoothly in large measure because, for over 20 years, the Passport Office has been applying the same business-like approach envisioned by the federal government for SOAs.

The opportunity to pursue progressive improvements to the operation of the Passport Office was seized with enthusiasm by Passport Office management. With the assistance of the Department, both the Framework Document and the Business Plan required to establish the Passport Office as an SOA were prepared and approved by the Treasury Board effective April 1, 1990.

In this first full year of operation, significant achievements confirm the appropriateness of the selection of the Passport Office as one of the first agencies to become an SOA. Some of these achievements are:

- passports were produced at the rate of 2,921 per person-year, which significantly exceeds the forecast productivity rate of 2,685;
- the delivery time of passports to mail service applicants was reduced by five days through negotiation with Canada Post Corporation of a more secure service at acceptable cost;
- passport prototypes have already been developed incorporating several leading edge technologies and internally developed security features that will maintain the international reputation that the Canadian passport now enjoys. The new-format passport will be introduced once document and system reliability have been assured at acceptable cost; and
- an effective response was mounted to an unforeseeable 40% increase in overall passport demand during February 1991 — a direct result of security requirements established by the aviation industry in North America for photograph identification during the Gulf War.

The body of this report will provide more detail of performance expectations and results for the year, but it can be confidently stated that in 1990-91 "more was done with less." A 6.2% increase in overall demand occurred in 1990-91 with a 4.8% productivity gain over 1989-90 resulting in a reduction of 21 person-years. The forecast operating deficit was also reduced by 30.3% from the levels projected in the 1990-91 Business Plan. These accomplishments were achieved while maintaining or improving service standards. For example, during the period of extraordinary demand for passports in February brought on by the Gulf War, some of our regional offices experienced daily increases as high as 800%. In response, experienced staff were transferred to the offices hardest hit and overtime was used where required to maintain both service delivery standards and the integrity of passport entitlement determination. During the period, absenteeism was virtually non-existent while stress was at its maximum. Our employees simply met the challenge with competence and commitment.

The Passport Office also introduced organizational changes to ensure a more responsive and accountable management structure. Outside the National Capital Region, twenty-one passport offices were organized under three regional directors who have greater administrative responsibility and authority. The success of this organizational change was, in substantial part, due to the development and introduction of improved financial training and reporting systems that were both comprehensive and timely. Work has also commenced on a long-term training plan that focuses on improving the quality of our direct customer service and effective resource management by improving the ability of our employees to carry out their assignments effectively.

For those of us working at the Passport Office, 1990-91 will be remembered as a time when we became an SOA, and a part of the Department's new Consular, Immigration and Passport Affairs Branch. It is to the organization's credit, however, that the more than one and one-quarter million Canadians the Passport Office served during the year will hardly have noticed the change — except perhaps in better service. At no time during the transition were the essential tasks of the Passport Office disrupted or delayed.

If complaints from the public can provide any indication of quality of service, 1990-91 will also be remembered as a very good year. Only 12 complaints were written to the Secretary of State for External Affairs, senior departmental executives or the Chief Operating Officer. During the same period, 93 written and unsolicited statements of appreciation were received. That ratio of 1 complaint to every 8 compliments is an encouraging indication of the quality of service the Passport Office has been able to provide, and which it will continue to strive to better in the years to come.

In closing, we in the Passport Office look forward to 1991-92 as we continue to pursue improvements on behalf of our clients under the leadership of Robert J. MacPhee, the Chief Operating Officer.

N.C. Wise
Acting Chief Operating Officer

CHAPTER 1 – PASSPORT SERVICES

ROLE AND OBJECTIVES

The Passport Office is responsible for delivering passport services in Canada and supporting Canadian missions in delivering passport services abroad. It provides procedural guidance relating to the issuance, withholding, recovery and use of Canadian passports in accordance with the Canadian Passport Order (P.C. 1981-1472 4 June, 1981) (see Appendix A).

Acting under the royal prerogative, the Passport Office issues regular (24 and 48 page) passports, diplomatic and special passports, emergency passports, certificates of identity and refugee travel documents.

As a Special Operating Agency (SOA), the Passport Office has identified the following key objectives:

- maintain the international reputation of Canadian passports through improved passport design and appropriate security measures;
- provide convenient and prompt service to the travelling public;
- charge a reasonable fee for service provided; and
- cooperate with other government programs relating to travel and other programs of External Affairs and International Trade Canada.

QUALITY OF SERVICE

The focus of Passport Office initiatives has been influenced by one overriding objective: to put the client first. This has had a far-reaching and positive impact on Passport Office operations. For example, hours of service were reviewed in all offices in 1990. As a result, public counters across Canada were open for up to an additional 7 1/2 hours per week without overtime. Sections at Headquarters providing service to other sections or to the regions also changed operating hours to improve service within the Passport Office.

Changes were made to signage to better indicate the services offered and to make it easier for passport applicants to locate the office within the building.

The Passport Office expanded its telephone information systems to inform callers of the procedures for obtaining a passport. Callers have access to this information 24 hours a day, 7 days a week. Such systems have been particularly effective in the small- and medium-sized passport offices, which cannot dedicate an employee to respond only to telephone enquiries.

The majority of offices now have a "take-a-number" system — first come, first served. To provide faster service during busy periods, a counter is reserved for passport pick-up in medium-sized and certain smaller offices, as is the case in large passport offices at all times.

Ensuring that the Canadian passport remains a trusted travel document is an important aspect of the Passport Office's work. The Passport Office constantly seeks to enhance the integrity and security of Canadian passports through improved technology. Systems introduced in previous years have been supplemented this year in anticipation of enabling future applicants to use their current passport as proof of citizenship when applying for a new one. Until the Passport Office can ensure this will not jeopardize the security of the passport and weaken its value to Canadians, the current requirements remain in place.

Negotiations with Canada Post Corporation led to enhanced passport delivery through the mail. Canada Post Corporation now guarantees delivery within two working days and can trace all passports and related documents as they pass through the mail processing system. This system includes the security feature of requiring a signature from the receiving party.

The Passport Office is concerned about the environment and is exploring the use of recycled paper for application forms. The expanded use of personal computers is expected to reduce the number of preprinted form letters, thereby further reducing paper consumption.

Bilingual service is available at Passport Offices across Canada. This year, cash register receipts issued in all offices were revised to conform with the Official Languages Policy.

To make Canadians aware of how the Passport Office can be of service to them, directors and managers assist the public by participating in travel shows, by appearing as guests on radio and television shows, by providing passport information for newspaper articles and by developing and presenting briefings for travel agent training seminars on request.

In November 1990, a Consular Awareness program was approved by the Minister. The Passport Office represents the Department in Canada and has been actively participating on the working group of this project. The purposes of the Consular Awareness program are to:

- inform Canadians about the range of services offered by External Affairs and International Trade Canada;
- help Canadians avoid difficulties when abroad;
- generate realistic expectations of consular services;
- enhance the image of the Department by drawing attention to the quality of the consular program; and
- recognize the importance of consular activities in Canada's foreign service.

The Passport Office participated in the Department's "Consular Awareness Week" in January 1991. A media tour across Canada, which was delayed by the Gulf War, will be launched officially in Vancouver in 1991-92.

Some of these initiatives have significantly changed operations. Others have had a less dramatic impact. All, however, have the common goal of making it easier for Canadians to receive prompt services and a secure, reliable passport.

The Gulf War

The Passport Office was significantly affected by the war in the Persian Gulf. Consular officers were in frequent contact with the Passport Office to obtain guidance on passport matters for persons requiring assistance in leaving Kuwait and Iraq. Security measures to protect passport-issuing materials, equipment and personal information were provided for the missions involved. The Passport Office met the increased demand for supplies, particularly emergency passports, at the missions in the countries that would potentially be receiving the evacuees.

The call for special passports for Canadian Armed Forces personnel serving in the Gulf increased dramatically. While this demand was counter-balanced to a degree by the cancellation of travel plans by government officials, special and diplomatic passport issues increased by 44% over the previous year — from 7,106 in 1989-90 to 10,240 in 1990-91.

When the Gulf War began, the Passport Office tightened its security measures. Guards were assigned to the waiting rooms of each regional office. In some locations, where a Passport Office shares a multi-level building with other tenants, an elevator was dedicated to Passport Office visitors and staff. One office received a bomb threat and another was required to close early due to the threat of a demonstration. Otherwise, business was conducted as usual.

Historically, Canadians travelling to the United States (U.S.A.) have required proof of citizenship, such as a birth certificate, and photo identification, such as a driver's licence. After the Gulf War began, the United States Federal Aviation Administration (F.A.A.) initially indicated that a passport was required to travel to the U.S.A. This statement was later corrected. Nevertheless, Canadians applied for passports in unprecedented numbers, either directly as a result of hearing the initial F.A.A. requirement, indirectly by hearsay or later, realizing the value of the passport.

During February, the volume of passports issued in Canada increased by 38.7% over the previous year. Additional training courses were held for regional and Headquarters staff to meet this significant increase. To reduce pressure in the busiest offices in the Eastern and Western Operations and provide assistance while the training was completed, experienced staff were sent on temporary assignment both from Headquarters and from the larger regional offices. In Eastern Operations, to assist smaller offices in coping with the sudden demand, passport files were sent to Montréal for processing and completed passports were returned to the originating office within three working days. The Québec City office required additional temporary public counter space to accommodate the increase. The volume of applications submitted through Members of Parliament increased by 172% in February over the monthly average.

At the onset, a contingency plan was developed to ensure passport demand would not exceed supply. Arrangements with suppliers and Supply and Services Canada were negotiated to ensure additional materials and forms would be available. Existing stock was closely monitored across Canada and prompt delivery of supplies supported the additional requirements for passports in the last months of the fiscal year.

At the beginning of March, passport demand abated. The Eastern and Western Operations had borne the greatest impact. Despite the sudden increase in volume, the Passport Office maintained its service commitment of issuing passports within 3-5 working days and within 2 weeks of receipt by mail.

VOLUME AND PRODUCTIVITY ANALYSIS

Volume

The Passport Office, including missions, issued 1,269,307 passports in 1990-91. This was an increase of 6.2% over the previous fiscal year and 2.0% over the predicted volume at the Third Quarter Review, which was based on Transport Canada's passenger forecasts for international flights (excluding the U.S.A.) and on historical patterns in passport issuance.

During the first two quarters of 1990-91, volume in Canada increased 8.1% and 6.5% respectively over last year. Beginning in June, a weakening in volume foreshadowed the recession, which was officially recognized in September. Monthly volume continued to deteriorate until, by January, passport volume was 3.9% lower than last year. Due to the

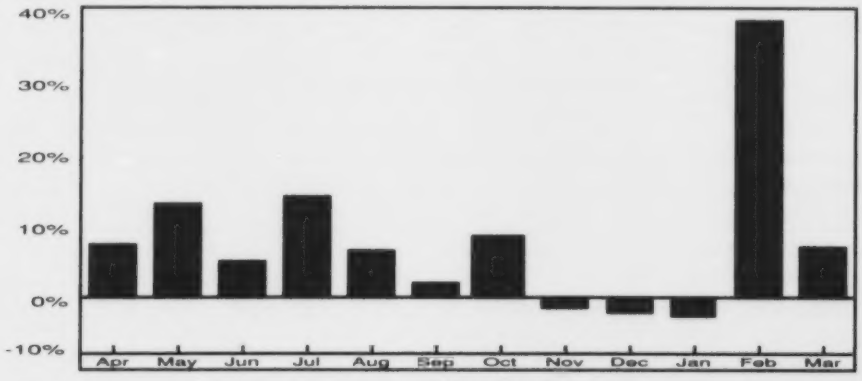
Fiscal Year	Volume	% Change
1985-86	1,004,651	—
1986-87	981,396	- 2.3%
1987-88	1,061,586	+ 8.2%
1988-89	1,100,357	+ 3.7%
1989-90	1,195,185	+ 8.6%
1990-91	1,269,307	+ 6.2%

VOLUME DURING LAST FIVE YEARS

recession, the third-quarter volume showed only a slight increase of 1.4%. The fourth-quarter increase of 8.1% caused by the Gulf War was entirely unexpected.

The Gulf War, January 15 to February 27, also affected passport volume. The demand slowed in the winter months as "some travellers cancelled overseas air flights to Europe"[1] and decided to travel instead to southern countries such as the U.S.A. and Mexico where passports are not required of Canadians. This decrease was more than compensated for by an increase brought about by the tighter security measures instituted around the world, including the U.S.A.

Although Canadians are not required to present passports to enter the U.S.A., requests for passports for this purpose rose sharply. In February, volume jumped 38.7% from February last year. Smaller offices in the Eastern and Western Operations were the first to experience this increase, up to 800% in the daily rate of issues in some instances. The demand was so great, offices initially were unable to obtain additional staff to handle the volume. Extensive overtime and longer waiting periods in some passport offices resulted. Staff from larger centres were transferred to assist the busiest offices.



CANADA VOLUME
MONTHLY VARIANCE OVER PREVIOUS YEAR

[1] "Vacation Travel Outlook," Canadian Tourism Research Institute, Ottawa (Spring, 1991).

February was a record-setting month. One office delivered almost 30% of its annual volume while another exceeded the previous February volume by 376%. The Eastern Operations increased volume by 86% over the previous February while the Western Operations increased by 62%. Passport issuance for this period was the single highest monthly volume on record: 158,922 passports compared to a February average for the five previous years of 102,866 passports.

In March, there were residual effects on demand but they were diminishing. If not for the aberration of passport issuance during the Gulf War, there would have been little or no change in volume from the previous year.

Productivity

In the 1990-91 fiscal year, the Passport Office completed the first full cycle of the planning and accountability process, which provides a comprehensive set of productivity objectives for each division. This process assists managers in monitoring their productivity against the forecast figures for their specific office.

With an actual volume of 1,269,307 passports and 434.6 person-years, overall productivity was 2,921 passports per person-year. This represents an increase of 4.8% over the previous year and 8.8% over the forecast of 2,685 passports per person-year.

Effective management, better-trained staff and increasing passport demand have steadily increased Passport Office productivity over the past five years.

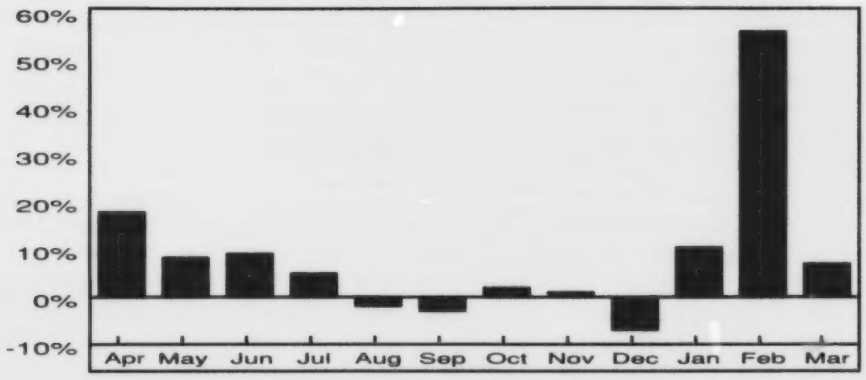
Productivity gains in the first four months reflected the increased demand for passports and improved management techniques. Productivity fell below forecast levels as the recession began to affect volume. By adjusting staffing levels, managers re-established control in October and November but productivity again decreased in December as the recession worsened.

During December, most operations are normally preparing to enter peak season by hiring and training new staff. This year managers were cautious because of the recession and the decreasing volume. By January, when the Gulf War was declared, human resources were low. The extraordinary increases in volume immediately reversed the trend in productivity.

All staff, including management, concentrated on passport production to cope with the volume. In February, productivity skyrocketed to 4,224 passports per person-year in Canada, 54% above the monthly forecast and the highest productivity ever registered at the Passport Office. (The

Fiscal Year	Passports Issued	% Change	Productivity (Passports per Person-Year)	% Change
1985-86	1,004,651	—	2,556	—
1986-87	981,396	– 2.3%	2,624	+ 2.7%
1987-88	1,061,586	+ 8.2%	2,674	+ 1.9%
1988-89	1,100,357	+ 3.7%	2,684	+ 0.4%
1989-90	1,195,185	+ 8.6%	2,786	+ 3.8%
1990-91	1,269,307	+ 6.2%	2,921	+ 4.8%

FIVE-YEAR PRODUCTIVITY RATES



MONTHLY PRODUCTIVITY VARIATIONS
TO FORECAST FOR 1990-91

previous record was 3,250 passports per person-year.)

To meet its service commitment during this extraordinary period, the Passport Office used the equivalent of one normal year in overtime. In addition, absences from the office for vacation and training purposes were minimized making a significant decrease of 18% over the previous February.

The measures taken to maintain service under exceptional circumstances contributed to these astonishing productivity results. The staff of the Passport Office must be commended for their commitment and skill in meeting this challenge.

The gain in productivity of 8.8% above forecast for the year was neither expected nor should it be considered the norm. February alone accounted for 45% of the gain in productivity for the entire fiscal year. With the conclusion of the Gulf War and the economy showing signs of recovery, the Passport Office is expecting a less dramatic year in 1991-92. The experience with coping, first with dropping and then with skyrocketing volume, will assist the organization in meeting such challenges in future.

HEADQUARTERS

Improved service to the customer depends on clear policy direction and operational support from an efficient centralized administration. Most administrative aspects of the Passport Office's work are centralized in Hull.

Finance and Administration

The Finance and Administration Division established a project team and working plan for the preparation of the Passport Office's first Annual Report as an SOA by preparing an unofficial Annual Report for 1989-90. The model developed out of this process has guided the preparation of this Annual Report and will guide this process in future years.

The delegation of financial authorities document was reviewed to give management the guidelines, authorities and flexibilities to make decisions and to meet accountability requirements in line with SOA status.

The Division produced and implemented systems to improve the management of passport materials, forms usage, distribution of administrative and departmental publications and translation requests. More efficient processes to prepare the public accounts, financial statements, and budgets (year, mid-year, third quarter review) were established. The Division also generated management and budget monitoring procedures using departmental and internal systems to ensure the financial targets established in the Business Plan were achieved and to provide for various analyses.

In conjunction with suppliers and Supply and Services Canada, the Division enhanced quality control techniques and measures for passport materials. Accommodation specifications were prepared for easier decision-making and to further develop a Memorandum of Understanding regarding roles, responsibilities and authorities between the Passport Office and Public Works Canada. This will allow the Passport Office to have more control over the acquisition of office space that meets the Passport Office's criteria for design, service and security.

Materiel management implemented a computerized inventory system that improves control of capital assets at Passport Offices across the country, and developed an improved method of prioritizing purchases of furniture and equipment.

Personnel Administration

Personnel Administration reorganized to create a management team within the Division, providing specialised support through four discrete units:

- Training and Appraisals (including Occupational Health and Safety);
- Employment Services (embracing staffing, official languages and personnel security);
- Classification and Staff Relations; and
- Compensation.

Personnel Administration assumed new responsibilities in official languages, security and employment equity. Challenges faced by the Division in 1990-91 included adjusting to changes in the regulations governing acting appointments, applying the new Program Management (PM) classification standard, meeting classification and staffing demands emanating from massive reorganization within the Passport Office and responding to a high level of activity arising from the Gulf War.

A customized appraisal form for Passport Office managers was developed and introduced, with the result of dramatic improvements in the quality and utility of appraisals. The new form fully achieves the objective of inter-relating training requests and appraisals.

The Division improved the quality of compensation services by using advanced automated information systems, such as the on-line pay and leave systems. Managers derived significant benefit from having more accurate and up-to-date information and reports on pay and leave.

The Classification and Staff Relations Section introduced a fully automated system for producing organization charts. The Section was also able to improve management participation in classification committees — a clear benefit of the Section's emphasis on promoting the Overview of Classification course to management.

Safety and Health Committees are now operational at Headquarters; in Eastern Operations in Montréal and Saint-Laurent; in Ontario Operations in Toronto and North York; and in Western Operations in Vancouver.

Management Services

Management Services Division has the responsibility to:

- audit completed passport applications;
- develop and/or maintain all major computer systems;
- provide management with a variety of statistical reports that indicate the status of operations;
- develop short- and long-range projections upon which management can base its budget and business plans;
- perform technical evaluations of materials and equipment used in passport production; and
- develop new systems that incorporate the latest technologies to ensure that the security and integrity of the passport book and issuing systems are maintained.

In 1990-91, Management Service's quality auditors reviewed over 81,000 completed requests for passports and other passport services processed at missions. Each issuing office received a monthly audit report detailing apparent discrepancies. Overall, the number of passport services requiring further clarification from missions has remained below 2% for several years, including the 1990-91 fiscal year.

Data Analysis Section reviewed more than 129,000 alerts generated when passport records were added to the Master Index. Clearing 35,000 of the alerts required contact with the issuing office and the applicants.

The Organization and Methods Section is responsible for maintaining and processing statistical information related to productivity which is essential for management to gauge performance, construct accurate budgets and control person-years. During the Gulf War, daily reports were produced to assist management in using resources effectively.

The Electronic Data Processing Section made major changes to the machine-readable passport computer systems in 1990-91. The original microcomputers have been replaced and the software revised to ensure that the integrity and reliability of the systems are maintained.

The quality of Canadian passport books and the security features found within them ensure that the Canadian passport is held in high regard world-wide. Yet recent developments in the world of high technology have reduced the effectiveness of some security features. To ensure that Canadian passports remain secure, the Passport Office evaluates and reviews current technologies and trends, working directly with other governments, private industry and international agencies who have the same concerns.

REGIONAL OPERATIONS

Regional operations handle approximately 75% of the national volume of passport applications. It is through contact with these offices that most Canadians form their impression of the organization. It is primarily in the regions, therefore, that the goal of further improvements in quality of service must be realized.

In May 1990, a new reporting structure was introduced to improve efficiency in the regions. Nine regional office directors, responsible for twenty-one offices, formerly reported to the Chief Operating Officer. They have been replaced by three regional directors who have been given greater administrative responsibility and authority. Each regional office manager reports to one of these directors.

Eastern

Training is centralized in Montréal for regional staff to ensure that policies and procedures are applied consistently throughout Eastern Operations. Centralizing training has proven to be cost-effective, reducing duplication and ensuring enhanced quality.

THE PASSPORT OFFICE SERVES CANADIANS THROUGH 21 OFFICES FROM COAST-TO-COAST AND 2 OFFICES IN THE NATIONAL CAPITAL REGION

Monthly conference calls between managers and the Regional Director keep all members of the management team abreast of developments, encourage an exchange of information and provide recognition of individual contributions. These conferences have been particularly helpful in solving problems and preventing similar occurrences in other offices.

Following a survey of applicants' needs, business hours were extended in all Eastern Operations offices. Large offices are now open 45 hours a week; medium-sized offices, 42 hours a week; and small offices, 37.5 hours a week. Surveys of applicant waiting time are conducted daily in large offices and as needed in medium and small offices to ensure sufficient staff are assigned to minimize waiting time with a service target of less than a 15-minute wait.

During the Gulf War, Eastern Operations demonstrated its ability to respond quickly to emergencies by assigning staff temporarily to other offices within the region.

Ontario

To provide more timely access for the public, hours at the larger Ontario offices were extended 75 minutes a day. This was accomplished without additional person-years or overtime. Response from the public has been favourable and the change has resulted in less crowding and significantly shorter waiting periods. To further reduce applicant waiting time, some offices have displayed a

"time chart" that indicates busy and non-busy periods of the day.

Applicant waiting time was monitored to ensure offices were able to meet a target of 15 minutes maximum per applicant. This was met throughout the year, with some exceptions during the Gulf War.

While the Gulf War had a significant impact on the Passport Office nationally, its impact was less spectacular in Ontario. Consequently, when assistance was required in Eastern and Western Operations, Ontario Operations was quick to respond and to loan experienced employees.

As in the other regions, additional security measures, including photo identification for employees and hiring of security staff, were implemented in all offices during the Gulf War.

Western

As part of the effort to improve quality of service, most regional offices in Western Operations extended operating hours from 7 1/2 hours to 9 hours a day. During the Gulf War, the extended hours had the major effect of reducing applicant waiting times, especially in the larger centres such as Calgary, Edmonton and Vancouver. To aid the smaller offices faced with the sudden increase in volume, staff were loaned from the Vancouver office and from Ontario Operations to relieve the stress of the increase in volume.

As a result of this unusual month, additional staff were identified as back-up personnel and were given the examiner training course.

PASSPORT SERVICES ABROAD

Canadian Embassies, High Commissions and Consulates provide passport services to Canadians living or travelling outside the country. This frequently involves emergency services to Canadians whose passports have been lost or stolen. In 1990-91, Canadian missions issued 71,960 passports.

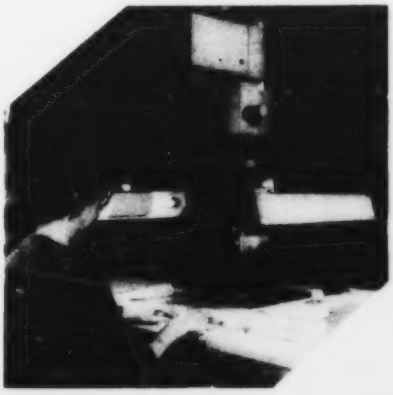
Participation in departmental training sessions for staff abroad increased this year. Briefing sessions were provided to staff with varying degrees of responsibility for this service — from persons doing weekend duty to persons whose full-time responsibility is the Consular Program, including passport services. The Passport Office also participated in training sessions outside Canada for locally engaged staff from South America, the Caribbean and the Pacific regions. Feedback from the participants indicates this initiative was considered valuable and should continue.

The audit reporting system for missions was revised and a new system will be initiated for April 1991 returns. It will provide better information on passports issued at missions and assist in identifying where clearer instructions or additional training are required.

CHAPTER 2 – FUTURE

While passport demand is influenced by the vagaries of economic circumstance and international events, there has been a steady increase in the number of passports issued since 1987. With 20% of Canadians already in possession of a valid passport, it must be expected that demand will plateau at some point in the future. The age profile of Canada's population suggests, however, that another 15 years of substantial growth in the age bracket of 20 to 70 (those most likely to travel) can be expected before that plateau is reached.[2] Predicted increases in the number of new immigrants, a category of persons likely to return to their homeland for visits, will also undoubtedly increase demand for passports.

The benefits of the over-the-counter service provided by the Passport Office to Canadians are well documented in terms of turn-around time, direct and personal provision of information and immediate entitlement determination. The number of such personal service offices has grown to 23. The potential exists for more – where population densities can make the proposition economically viable. Every new office extends the Passport Office's ability to maximize equitable access to its services throughout Canada.



Canada continues to exercise international leadership in the field of improving and standardizing passports and other travel documents. As a founding member of the technical working groups of the International Civil Aviation Organization (ICAO), a body of the United Nations, Canada helped to develop machine-readable passports and is actively promoting their extended use internationally. With the participation of international inspection services such as Employment and Immigration Canada, meetings of the technical advisory group on machine-readable travel documents in 1990-91 are resulting in the publishing of compatible international standards for machine-readable visas that should significantly aid immigration control.

The Passport Office expects to ensure further the integrity of passports and other travel documents against the ever-growing presence of fraudulent activities experienced by virtually all countries. It will do so by adapting and developing leading-edge technologies to provide human and machine inspection with obvious and verifiable indices against forgery.

Passport Office management is continually exploring new systems developments to assess their potential for improving service. This will be accomplished by expediting delivery, by making the passport application easier to complete, by improving product quality or by implementing new resource management or management information systems.

---

2 Daniel Stoffman, "Completely Predictable People," *Report on Business Magazine* (November, 1990).

CHAPTER 3 – FINANCIAL PERFORMANCE

MANAGEMENT REPORT

We have prepared the accompanying financial statements of the Passport Office Revolving Fund as required by and in accordance with the policy of the Treasury Board on revolving funds and the reporting requirements and standards of the Receiver General for Canada. The primary responsibility for the integrity and objectivity of data in these financial statements rests with the management of the Fund.

These financial statements have been prepared in accordance with the significant accounting policies, set out in Note 2, on a basis consistent with that of the preceding year. Some of the information included in these financial statements is based on management's best estimates and judgements and gives due consideration to materiality. To fulfill this reporting responsibility, the Fund maintains a set of accounts which provides a centralized record of the Fund's financial transactions. Financial information contained in the ministerial statements and elsewhere in the Public Accounts is consistent with that in these financial statements, unless indicated otherwise.

The Finance and Administration Division of the Passport Office Revolving Fund complies with departmental financial management and accounting policies, develops those specific to the Fund's requirements and issues manuals and directives which maintain these policies and which describe procedures. The Fund maintains systems of financial management and internal accounting controls which provide management with reasonable assurance that transactions are recorded and executed in accordance with its authorizations and that its assets are safeguarded. These systems are augmented by the departmental internal audit program.

R. Beaudoin, CMA
Manager, Finance

F. Deschênes, CGA
Director, Finance and Administration

STATEMENT OF OPERATIONS
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1991

	1991	1990
	$	$
Revenue		
Fees earned	32,144,258	30,174,720
Miscellaneous revenue	5,590	3,392
	32,149,848	30,178,112
Operating expenses		
Salaries and employee benefits	16,535,517	15,413,056
Provision for employee termination benefits	204,170	398,264
Passport operations at posts abroad	4,447,460	4,447,460
Passport materials and application forms	3,789,823	3,717,380
Accommodation	2,050,142	1,951,921
Professional and special services	1,829,271	1,524,872
Printing, stationery and supplies	769,840	472,780
Freight, express and cartage	736,411	211,108
Telecommunications	694,033	668,841
Depreciation and amortization	623,329	503,374
Postal services and postage	415,148	808,669
Travel and removal	299,969	217,335
Repair and maintenance	194,019	144,318
Rentals	117,487	70,539
Miscellaneous expenses	10,453	5,838
Information	7,909	5,540
Loss on disposal of fixed assets	6,453	5,240
	32,731,434	30,566,535
Net (loss) Profit	(581,586)	(388,423)

STATEMENT OF ACCUMULATED SURPLUS
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1991

	1991	1990
	$	$
Balance, beginning of year	10,392,798	10,781,221
Net (loss) profit for the year	(581,586)	(388,423)
Balance, end of year	9,811,212	10,392,798

STATEMENT OF CHANGES IN FINANCIAL POSITION
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1991

	1991	1990
	$	$
Operating activities:		
Net (loss) profit for the year	(581,586)	(388,423)
Add: Provision for termination benefits	204,170	398,264
Depreciation and amortization	623,329	503,374
Loss on disposal of fixed assets	6,453	5,240
	252,366	518,455
Changes in current assets and liabilities	370,254	(5,471,708)
Changes in other assets and liabilities:		
Payments on and change in provision for employee termination benefits	(157,991)	(90,855)
Net financial resources provided (used) by operating activities	464,629	(5,044,108)
Investing activities:		
Fixed assets		
Purchased	(1,017,769)	(563,448)
Net financial resources used by investing activities	(1,017,769)	(563,448)
NET FINANCIAL RESOURCES (USED) PROVIDED AND CHANGE IN THE ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, DURING THE YEAR	(553,140)	(5,607,556)
ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, BEGINNING OF YEAR	11,185,165	16,792,721
ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, END OF YEAR	10,632,025	11,185,165

BALANCE SHEET AS AT MARCH 31, 1991

ASSETS	1991	1990
	$	$
Current		
Accounts receivable		
Government of Canada	119,160	176,588
Outside Parties	124,496	178,025
Inventories, at cost and average cost (Note 3)	1,479,836	1,596,230
Prepaid expenses	42,165	233,212
	1,765,657	2,184,055
Fixed (Note 4)		
At cost	4,983,235	3,977,456
Less: accumulated depreciation	2,973,124	2,355,332
	2,010,111	1,622,124
	3,775,768	3,806,179

LIABILITIES	1991	1990
	$	$
Current		
Accounts payable and accrued liabilities		
Government of Canada	824,364	696,865
Outside Parties		
Accounts payable	931,852	1,280,651
Vacation pay	394,040	367,595
Current portion of the provision for employee termination benefits	283,202	224,275
Deferred revenue	310,838	223,055
	2,744,296	2,792,441
Long-term		
Provision for employee termination benefits	1,852,285	1,806,105
EQUITY OF CANADA		
Accumulated net charge against the Fund's authority	(10,632,025)	(11,185,165)
Accumulated surplus	9,811,212	10,392,798
	(820,813)	(792,367)
	3,775,768	3,806,179

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 1991

1. Authority and purpose

The Passport Office Revolving Fund was established in 1969 to provide for the issue of appropriate travel documents to Canadian citizens and to certain permanent residents of Canada who are unable to obtain valid passports from their country of origin. The Revolving Fund Act authorized the operation of the Fund.

The Fund has a continuing non-lapsing authority from Parliament to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital acquisitions and temporary financing of accumulated operating deficits, the total of which is not to exceed $4,000,000 at any time. An amount of $745,893 representing net assets assumed by the Fund and assets contributed to the Fund was charged to this authority when the Fund became budgetary in 1981.

2. Significant accounting policies

a) Inventories

The inventory of materials and supplies is carried at cost and the inventory of passports-in-process is valued at average cost for the year.

b) Fixed assets

Leasehold improvements are amortized on the straight-line basis over the term of the appropriate lease. Other fixed assets are depreciated from the year of acquisition on the straight-line basis over their estimated useful lives as follows:

Furniture	16 years
Electronic data processing (EDP) equipment	5 years
Other equipment	10 years

c) Employee termination benefits

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada, as provided for under collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrued to the employees.

d) Revenue from passport fees is prepaid on application and accounted for on an accrual basis. Deferred revenue represents the fees received for which the services have not yet been provided.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 1991 – Continued

3. Inventories

	1991	1990
	$	$
Materials and supplies	1,319,668	1,485,014
Work in process	160,168	111,216
	1,479,836	1,596,230

4. Fixed assets and accumulated depreciation

Fixed assets	Balance at beginning of year	Acquisitions	Disposal	Balance at end of year
	$	$	$	$
Leasehold Improvements	670,133	249,348		919,481
Furniture	685,448	150,241	2,713	832,976
EDP Equipment	1,337,809	417,048	1,195	1,753,662
Other Equipment	1,284,066	201,132	8,082	1,477,116
	3,977,456	1,017,769	11,990	4,983,235

Accumulated depreciation and amortization	Balance at beginning of year	Acquisitions	Disposal	Balance at end of year
	$	$	$	$
Leasehold Improvements	448,016	250,901		698,917
Furniture	299,688	44,774	688	343,774
EDP Equipment	1,021,939	191,687		1,213,626
Other Equipment	585,689	135,967	4,849	716,807
	2,355,332	623,329	5,537	2,973,124

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 1991 – Continued

5. Long term leases

The Passport Office occupies space at twenty-three locations under long term leases which expire between March 31, 1991 and August 31, 1995.

Expenses related to accommodation:

	1991	1990
	$	$
Rentals	2,050,142	1,951,921
Services	50,270	27,985
	2,100,412	1,979,906

APPENDIX A

24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12* *Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* **SI/TR/81-86**

Registration
SI/81-86 24 June, 1981

OTHER THAN STATUTORY AUTHORITY

Canadian Passport Order

P.C. 1981-1472 4 June, 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, is pleased hereby to revoke the Canadian Passport Regulations, C.R.C., c. 641, and to make the annexed Order respecting Canadian passports in substitution therefor.

ORDER RESPECTING CANADIAN PASSPORTS

Short Title

1. This Order may be cited as the *Canadian Passport Order*.

Interpretation

2. In this Order,

"Act" means the *Citizenship Act*; (*Loi*)

"applicant" means a person who has attained sixteen years of age who applies for a passport or a person who has attained sixteen years of age who applies for the inclusion of the name of a child in that person's passport; (*requérant*)

"former Act" means the *Canadian Citizenship Act*; (*ancienne Loi*)

"Minister" means the Secretary of State for External Affairs; (*Ministre*)

"passport" means an official Canadian document that shows the identity and nationality of a person for the purpose of facilitating travel by that person outside Canada; (*passeport*)

"Passport Office" means a section of the Department of External Affairs, wherever located, that has been charged by the Minister with the issuing, revoking, withholding, recovery and use of passports. (*Bureau des passeports*)

Issuance of Passports

3. Every passport

(*a*) shall be in a form prescribed by the Minister;

(*b*) shall be issued in the name of the Minister on behalf of Her Majesty in right of Canada;

(*c*) shall at all times remain the property of Her Majesty in right of Canada;

(*d*) shall be issued on the condition that the bearer will return it to the Passport Office forthwith when requested to do so by that office;

(*e*) shall be signed by the person to whom it is issued; and

Enregistrement
TR/81-86 24 juin 1981

AUTORITÉ AUTRE QUE STATUTAIRE

Décret sur les passeports canadiens

C.P. 1981-1472 4 juin 1981

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil d'abroger le Règlement des passeports canadiens, C.R.C., c. 641 et de prendre en remplacement le Décret concernant les passeports canadiens, ci-après.

DÉCRET CONCERNANT LES PASSEPORTS CANADIENS

Titre abrégé

1. Le présent décret peut être cité sous le titre: *Décret sur les passeports canadiens*.

Définitions

2. Dans le présent décret,

«ancienne Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté canadienne*; (*former Act*)

«Bureau des passeports» désigne le service du ministère des Affaires extérieures, où qu'il se trouve, que le Ministre a chargé de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports; (*Passport Office*)

«Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté*; (*Act*)

«Ministre» désigne le secrétaire d'État aux Affaires extérieures; (*Minister*)

«passeport» désigne un document officiel canadien qui établit l'identité et la nationalité d'une personne afin de faciliter les déplacements de cette personne hors du Canada; (*passport*)

«requérant» désigne une personne âgée d'au moins seize ans qui demande un passeport ou qui demande l'inscription du nom d'un enfant dans son passeport. (*applicant*)

Délivrance des passeports

3. Chaque passeport

a) doit être émis selon la forme prescrite par le Ministre;

b) doit être délivré au nom du Ministre agissant au nom de Sa Majesté du chef du Canada;

c) demeure en tout temps la propriété de Sa Majesté du chef du Canada;

d) est délivré à condition que le titulaire le retourne immédiatement au Bureau des passeports à la demande de ce Bureau;

e) doit être signé par la personne à laquelle il est délivré; et

(*f*) shall, unless it is sooner revoked, expire not later than five years from the date on which it is issued.

4. (1) Subject to this Order, any person who is a Canadian citizen under the Act may be issued a passport.

(2) No passport shall be issued to a person who is not a Canadian citizen under the Act.

5. No passport shall be issued to any person and no name of a child shall be included in the passport of any person unless an application for a passport is made by that person to the Passport Office in a form prescribed by the Minister.

6. An application for a passport by or in respect of a person who was

(*a*) born in Canada shall be accompanied by

(i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,

(ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,

(iii) a certificate of birth issued to the person by a province or by a person authorized by a province to issue such certificates, or

(iv) a certificate that indicates the date and place of the birth of the person in Quebec, duly issued by a person authorized under the law of Quebec to issue such certificates; or

(*b*) born outside Canada shall be accompanied by

(i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,

(ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,

(iii) a certificate of registration of birth abroad issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to the former Act, or

(iv) a certificate of retention of Canadian citizenship issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to a declaration of retention of Canadian citizenship made by the person pursuant to regulations made under the former Act.

7. (1) Subject to subsections (2) to (4), where a child has not attained sixteen years of age,

(*a*) the child may be issued a passport if the applicant therefor is

(i) the parent of the child,

(ii) where the parents of the child are divorced or separated, the custodial parent, or

(iii) the legal guardian of the child; or

(*b*) the name of the child may be included in the passport of the applicant if the applicant is a person referred to in subparagraph (*a*)(i) or (ii).

f) expire au plus tard cinq ans après la date de délivrance, sauf en cas de révocation antérieure.

4. (1) Sous réserve du présent décret, un passeport peut être délivré à toute personne qui est citoyen canadien en vertu de la Loi.

(2) Aucun passeport n'est délivré à une personne qui n'est pas citoyen canadien en vertu de la Loi.

5. Un passeport n'est délivré à une personne et le nom d'un enfant n'est ajouté dans le passeport de cette personne que si une demande de passeport est présentée par cette personne au Bureau des passeports selon la forme prescrite par le Ministre.

6. Une demande de passeport présentée par une personne ou à l'égard d'une personne

a) née au Canada, doit être accompagnée

(i) d'un certificat de citoyenneté canadienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,

(ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1er janvier 1947,

(iii) d'un acte de naissance délivré à la personne par une province ou par une personne autorisée par une province à délivrer de tels actes, ou

(iv) d'un certificat établissant la date et le lieu de naissance de la personne au Québec et dûment délivré par une personne autorisée en vertu de la loi du Québec à délivrer de tels certificats; ou

b) née en dehors du Canada, doit être accompagnée

(i) d'un certificat de citoyenneté candienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,

(ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1er janvier 1947,

(iii) d'un certificat d'enregistrement de naissance à l'étranger délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne conformément à l'ancienne Loi, ou

(iv) d'un certificat de rétention de la citoyenneté canadienne délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne en vertu d'une déclaration de rétention de la citoyenneté canadienne faite par la personne conformément aux règlements établis en vertu de l'ancienne Loi.

7. (1) Sous réserve des paragraphes (2) à (4), si l'enfant a moins de seize ans,

a) il peut se voir délivrer un passeport si le requérant est

(i) l'un de ses parents,

(ii) le parent qui a la garde de l'enfant, lorsque les parents sont divorcés ou séparés, ou

(iii) le tuteur de l'enfant; ou

b) le nom de l'enfant peut être ajouté dans le passeport du réquérant, si le requérant est une personne visée au sous-alinéa *a*)(i) ou (ii).

(2) Where the parents of a child are divorced or separated and there is in existence

(*a*) a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction, or

(*b*) a separation agreement,

the terms of which grant the non-custodial parent specific right of access to the child, the child shall not be issued a passport or the child's name shall not be included in the passport of the custodial parent unless the application therefor is accompanied by evidence that the issue of a passport to the child or the inclusion of the child's name in the passport of the custodial parent is not contrary to the terms of the order or separation agreement.

(3) Where there is a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction in respect of a child who has not attained sixteen years of age the terms of which restricts the movement of that child to a judicial district specified in the order, the child shall not be issued a passport and the child's name shall not be included in the passport of the applicant unless the court order is revoked or is varied to permit the child to travel outside Canada.

(4) Where an applicant applies for the issue of a passport to a child who has not attained sixteen years of age or to have the name of a child who has not attained sixteen years of age included in the applicant's passport and the applicant fails to provide the Passport Office with

(*a*) the information and material required in the application for a passport, or

(*b*) the further information and material requested pursuant to section 8,

no passport shall be issued to that child and the name of that child shall not be included in the applicant's passport.

8. (1) In addition to the information and material that an applicant is required to provide in the application for a passport, the Passport Office may request an applicant to provide further information respecting any matter relating to the issue of the passport.

(2) The further information referred to in subsection (1) and the circumstances in which such information may be requested includes the information and circumstances set out in the schedule.

Refusal of Passports and Revocation

9. The Passport Office may refuse to issue a passport to an applicant who

(*a*) fails to provide the Passport Office with a duly completed application for a passport or with the information and material that is required or requested

(i) in the application for a passport, or

(ii) pursuant to section 8;

(*b*) stands charged in Canada with the commission of an indictable offence;

(2) Si les parents d'un enfant sont divorcés ou séparés et qu'il existe

a) une ordonnance rendue par un tribunal canadien compétent, ou

b) une entente de séparation

aux termes de laquelle le parent qui n'a pas la garde de l'enfant jouit du droit exprès de visite de l'enfant, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et son nom ne peut être ajouté dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, à moins que la demande ne soit accompagnée d'une preuve établissant que la délivrance d'un passeport à l'enfant ou l'inscription du nom de ce dernier dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, ne contrevient pas aux dispositions de l'ordonnance ou de l'entente de séparation.

(3) Si une ordonnance a été rendue à l'égard d'un enfant de moins de seize ans par un tribunal canadien compétent ayant pour effet de limiter les déplacements de l'enfant à un district judiciaire précisé dans l'ordonnance, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport d'un requérant à moins que l'ordonnance ne soit révoquée ou revisée de façon à permettre à l'enfant de voyager hors du Canada.

(4) Si un requérant présente une demande de passeport à l'égard d'un enfant de moins de seize ans ou une demande d'inscription du nom de l'enfant dans son passeport et que le requérant ne fournit pas au Bureau des passeports

a) les renseignements et les documents exigés dans la demande de passeport, ou

b) les renseignements et documents supplémentaires demandés selon l'article 8,

aucun passeport n'est émis au nom de l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport du requérant.

8. (1) En plus des renseignements et des documents que le requérant doit fournir en présentant une demande de passeport, le Bureau des passeports peut demander à ce requérant de fournir des renseignements supplémentaires à l'égard de toute question se rapportant à la délivrance du passeport.

(2) Les renseignements supplémentaires visés au paragraphe (1) et les circonstances qui justifient la demande de tels renseignements comprennent ceux mentionnés à l'annexe.

Refus de délivrance et révocation

9. Le Bureau des passeports peut refuser de délivrer un passeport à un requérant qui

a) ne lui présente pas une demande de passeport dûment remplie ou ne lui fournit pas les renseignements et les documents exigés ou demandés

(i) dans la demande de passeport, ou

(ii) selon l'article 8;

b) est accusé au Canada d'un acte criminel;

c) est accusé dans un pays étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;

24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12* *Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-86

(*c*) stands charged outside Canada with the commission of any offence that would, if committed in Canada, constitute an indictable offence;

(*d*) is serving a term of imprisonment or is forbidden to leave Canada by

(i) the terms and conditions of any parole or mandatory supervision imposed under or by virtue of the *Parole Act*,

(ii) the conditions of a probation order made under the *Criminal Code*, or

(iii) the conditions of the grant of a temporary absence without escort from a prison or penitentiary;

(*e*) has been convicted of an offence under section 58 of the *Criminal Code*;

(*f*) is indebted to the Crown for expenses related to repatriation to Canada or for other consular financial assistance provided abroad at his request by the Government of Canada; or

(*g*) has been issued a passport that has not expired and has not been revoked or whose name is included in such a passport.

10. The Passport Office may revoke the passport of a person on any ground on which it may refuse to issue a passport to that person if he were an applicant and may revoke the passport of a person who

(*a*) being outside Canada, stands charged in a foreign country or state with the commission of any offence that would constitute an indictable offence if committed in Canada;

(*b*) uses the passport to assist him in committing an indictable offence in Canada or any offence in a foreign country or state that would constitute an indictable offence if committed in Canada;

(*c*) permits another person to use the passport;

(*d*) has obtained the passport or the inclusion of the name of a child in the passport by means of false or misleading information; or

(*e*) has ceased to be a Canadian citizen.

11. When a person has been advised by the Passport Office that a passport in his possession is required to be returned to the Passport Office, he shall forthwith return the passport to the nearest Passport Office.

SCHEDULE

ADDITIONAL INFORMATION

Name

1. Where an applicant applies for a passport in a name that is

(*a*) other than the applicant's legal name,

(*b*) different from the name set out in

(i) the applicant's birth certificate,

(ii) certificate of citizenship, or

(iii) any other document required in respect of a passport under this Order,

d) purge une peine d'emprisonnement ou est frappé de l'interdiction de quitter le Canada

(i) selon les modalités découlant d'une libération conditionnelle ou d'une libération sous surveillance obligatoire imposée en vertu de la *Loi sur la libération conditionnelle de détenus*,

(ii) selon les dispositions d'une ordonnance de probation établie en vertu du *Code criminel*, ou

(iii) selon les conditions régissant une absence temporaire sans escorte d'une prison ou d'un pénitencier;

e) a été déclaré coupable d'un acte criminel selon l'article 58 du *Code criminel*;

f) est redevable envers la Couronne par suite des dépenses engagées en vue de son rapatriement au Canada ou d'une autre assistance financière consulaire qu'il a demandée et que le gouvernement du Canada lui a fournie à l'étranger; ou

g) détient un passeport ou dont le nom est inscrit dans un passeport qui n'est pas expiré et n'a pas été révoqué.

10. Le Bureau des passeports peut révoquer le passeport d'une personne pour toute raison qui justifierait le refus de délivrer un passeport à cette personne si elle présentait une demande, et peut révoquer le passeport d'une personne qui

a) étant en dehors du Canada, est accusée dans un pays ou un État étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;

b) utilise le passeport pour commettre un acte criminel au Canada, ou pour commettre, dans un pays ou État étranger, une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;

c) permet à une autre personne de se servir du passeport;

d) a obtenu le passeport ou a fait inscrire le nom d'un enfant dans ce passeport au moyen de renseignements faux ou trompeurs; ou

e) n'est plus citoyen canadien.

11. Toute personne que le Bureau des passeports avise de lui retourner un passeport qu'elle a en sa possession doit retourner immédiatement ce passeport au Bureau des passeports le plus proche.

ANNEXE

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Nom

1. Si le requérant utilise dans sa demande de passeport un nom

a) autre que son nom légal,

b) différent du nom qui paraît

(i) sur son acte de naissance,

(ii) sur son certificat de citoyenneté, ou

(iii) sur tout autre document exigé en vertu du présent décret,

the applicant may be required to submit additional documents or affidavits in clarification thereof.

Address

2. Where an applicant provides as an address a Canada Post Office Box number or a General Delivery address, the applicant may be required to provide an explanation for such address or to provide a permanent address.

Date of Birth

3. Where the date of birth of an applicant set out in an application for a passport differs from the date of birth in that applicant's birth certificate, further evidence of the date of birth of the applicant may be required.

Sex

4. (1) Where the sex indicated in an application for a passport is not the same as that set out in that applicant's birth certificate, the applicant may be requested to provide an explanation.

(2) Where an application for a passport indicates that a change of sex of the applicant has taken place, the applicant may be requested to submit a certificate from a medical practitioner to substantiate the statement.

Marital Status

5. Where an applicant's marital status as set out in that applicant's application is single and the applicant applies

(*a*) to have a child included in the applicant's passport, or

(*b*) for a passport for a child,

evidence may be required to establish that the applicant is the responsible parent of the child.

Loss of Citizenship

6. Where the information submitted in an application for a passport indicates that the applicant may have, at any time, ceased to be a Canadian citizen, information may be required from that applicant to establish that the applicant is a Canadian citizen.

Passports for Children

7. Where an applicant referred to in section 7 of this Order applies for the issue of a passport for a child referred to in that section or to have that child's name included in the applicant's passport, the applicant may be required to submit evidence, in the form of affidavits, statutory declarations or otherwise, to substantiate the applicant's eligibility to so apply.

Missing Canadian Passports

8. Where there is in existence a valid Canadian passport in respect of an applicant and that applicant is unable to produce it, the applicant may be required to provide a statement

il peut être requis de fournir des documents supplémentaires ou des affidavits pour clarifier la situation.

Adresse

2. Si le requérant fournit un numéro de case postale ou la poste restante comme adresse postale, il peut être requis de fournir une explication ou donner une adresse permanente.

Date de naissance

3. Si la date de naissance du requérant donnée dans la demande de passeport diffère de celle qui figure dans son acte de naissance, le requérant peut être requis de fournir d'autres preuves de sa date de naissance.

Sexe

4. (1) Si le sexe indiqué dans la demande de passeport ne correspond pas au sexe indiqué sur l'acte de naissance du requérant, ce dernier peut être requis de fournir une explication.

(2) Si la demande de passeport fait état d'un changement de sexe, le requérant peut être requis de fournir un certificat médical à l'appui de cette déclaration.

Situation de famille

5. Le requérant qui se dit célibataire et qui présente une demande en vue

a) d'ajouter le nom d'un enfant dans son passeport, ou

b) d'obtenir un passeport pour un enfant,

peut être appelé à prouver qu'il est le parent responsable de l'enfant.

Perte de citoyenneté

6. Si les renseignements fournis à l'appui de la demande de passeport indiquent que le requérant peut, à un moment quelconque, avoir perdu sa citoyenneté canadienne, celui-ci peut être requis de fournir d'autres renseignements établissant sa citoyenneté canadienne.

Passeports pour enfants

7. Si un requérant visé par l'article 7 du présent décret présente une demande de passeport pour un enfant visé par cet article ou en vue d'ajouter le nom de cet enfant dans son passeport, le requérant peut être appelé à fournir une preuve sous forme d'affidavits, de déclarations statutaires ou autres documents officiels, afin d'appuyer l'admissibilité du requérant à présenter une telle demande.

Passeports canadiens manquants

8. Si un passeport canadien valide a été délivré au requérant et que ce dernier ne peut produire ledit passeport, le requérant

explaining the circumstances in respect of the missing passport together with such affidavits or statutory declarations as are necessary to establish that the passport is missing and the reasons therefor.

Marriage

9. (1) Where a female applicant married an alien prior to January 1, 1947, additional information may be required to establish whether the applicant is a Canadian citizen.

(2) Where a female applicant who is married and in possession of a valid passport issued to her in her maiden name requests that her married name be added to the passport, the applicant may be required to produce her marriage certificate.

Delivery of Passports

10. (1) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to an applicant, the applicant may be required to produce a document establishing the identity of the applicant.

(2) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to the agent of an applicant, that agent may be required to produce a letter of consent from the applicant to accept delivery.

Applicants who have been Refused Passports

11. Where an applicant has previously applied for a passport and the issue of a passport to that applicant has been refused, information may be required from the applicant to establish that the applicant is eligible to be issued a passport.

Proof of Guardianship

12. Where the application for a passport is in respect of a child and the applicant is the legal guardian of the child, information may be required to establish proof of guardianship of that child.

EXPLANATORY NOTE

(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)

This order authorizes the issuance of Canadian passports.

peut être requis de fournir une déclaration quant aux circonstances entourant la perte du passeport ainsi que les affidavits ou déclarations statutaires nécessaires, de façon à établir la perte du passeport et les raisons de cette perte.

Mariage

9. (1) Si la requérante a épousé un étranger avant le 1er janvier 1947, il peut lui être nécessaire de fournir des renseignements supplémentaires afin de confirmer qu'elle est citoyenne canadienne.

(2) Si la requérante mariée est en possession d'un passeport valide émis à son nom de jeune fille et demande que son nom de femme mariée soit ajouté au passeport, elle peut être requise de produire son certificat de mariage.

Délivrance des passeports

10. (1) Lorsque le requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire un document établissant son identité.

(2) Si un représentant du requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire une lettre de consentement du requérant l'autorisant à prendre livraison du passeport.

Requérants auxquels on a refusé un passeport

11. Si le requérant a déjà présenté une demande de passeport et que celle-ci lui a été refusée, il peut être appelé à fournir des renseignements en vue d'établir son admissibilité à un passeport.

Preuve de la garde d'un enfant

12. Si le tuteur d'un enfant présente une demande de passeport à l'égard de l'enfant, il peut être requis de fournir des renseignements établissant la garde de cet enfant.

NOTE EXPLICATIVE

(La présente note ne fait pas partie du décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)

Ce décret autorise la délivrance de passeports canadiens.

QUEEN'S PRINTER FOR CANADA, OTTAWA, 1981 IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE CANADA, OTTAWA, 1981

24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12* *Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* **SI/TR/81-87**

Registration
SI/81-87 24 June, 1981

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS ACT

Department of External Affairs Duties Order

P.C. 1981-1473 4 June, 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, pursuant to section 4 of the Department of External Affairs Act, is pleased hereby to make the annexed Order respecting the assignment of duties to the Department of External Affairs.

ORDER RESPECTING THE ASSIGNMENT OF DUTIES TO THE DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS

Short Title

1. This Order may be cited as *Department of External Affairs Duties Order*.

Assigned Duties

2. The administration of all matters pertaining to the issuing, revoking, withholding, recovery and use of Canadian passports is hereby assigned to the Department of External Affairs.

EXPLANATORY NOTE

(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)

This order assigns the administration of all matters relating to Canadian passports to the Department of External Affairs.

Enregistrement
TR/81-87 24 juin 1981

LOI SUR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Décret sur les fonctions du ministère des Affaires extérieures

C.P. 1981-1473 4 juin 1981

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures et en vertu de l'article 4 de la Loi sur le ministère des Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil de prendre le Décret concernant l'attribution de fonctions au ministère des Affaires extérieures, ci-après.

DÉCRET CONCERNANT L'ATTRIBUTION DE FONCTIONS AU MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Titre abrégé

1. Le présent décret peut être cité sous le titre: *Décret sur les fonctions du ministère des Affaires extérieures*.

Fonctions attribuées

2. L'administration de toutes les questions relatives à la délivrance, à la révocation, à la retenue, à la récupération et à l'utilisation des passeports canadiens est confiée au ministère des Affaires extérieures.

NOTE EXPLICATIVE

(La présente note ne fait pas partie du décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)

Ce décret attribue au ministère des Affaires extérieures l'administration de toutes les questions relatives aux passeports canadiens.

QUEEN'S PRINTER FOR CANADA, OTTAWA, 1981 IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE CANADA, OTTAWA, 1981

APPENDIX B

1968: Cabinet confirms a decision to "open branch passport offices in cities where major air terminals are located for scheduled overseas flights beginning with Vancouver, Montréal and Toronto."

1969: The following changes in passport requirements become effective April 1st:

- all applicants must support their claim to Canadian citizenship by documentary evidence;
- passports are no longer renewable, and validity is limited to five years;

} These changes cause a temporary collapse in passport service as Canadians apply in massive numbers for new passports.

- passport services are to be decentralized;
- the Passport Office is made self-supporting, with operations paid for through fees charged for services rendered; and
- the passport fee increases from $5 to $10.

1970: Offices open in Montréal, Toronto and Vancouver.

1972: Offices open in Halifax and Edmonton.

1973: Office opens in Winnipeg.

1974: Satellite office opens in North York.

1976: Fee increases from $10 to $12.

1979: Offices open in Saskatoon, St. John's, Hamilton, Calgary and Québec.

1980: Fee increases from $12 to $20.

1981: Offices open in Windsor, London, Fredericton and Victoria.

1982: A toll-free telephone service is implemented.

Fee increases from $20 to $21.

Head office moves from Ottawa to Hull.

1985: Machine-readable passports are introduced in Canada.

1986: Automated writing systems are installed in Atlanta, New York, London and Los Angeles.

All Canadian missions issue machine-readable format passports.

1987: Offices open in Saint-Laurent and Scarborough.

Automated writing systems are installed in Rome, Paris and Bonn.

1988: Fee increases from $21 to $25 effective January 1st.

Automated writing system is installed in Detroit.

Ottawa Public Counter becomes an issuing office.

Offices open in Jonquière, Regina and Thunder Bay.

1989: Automated writing systems are installed in San Francisco and Hong Kong.

1990: North York satellite office becomes an issuing office.

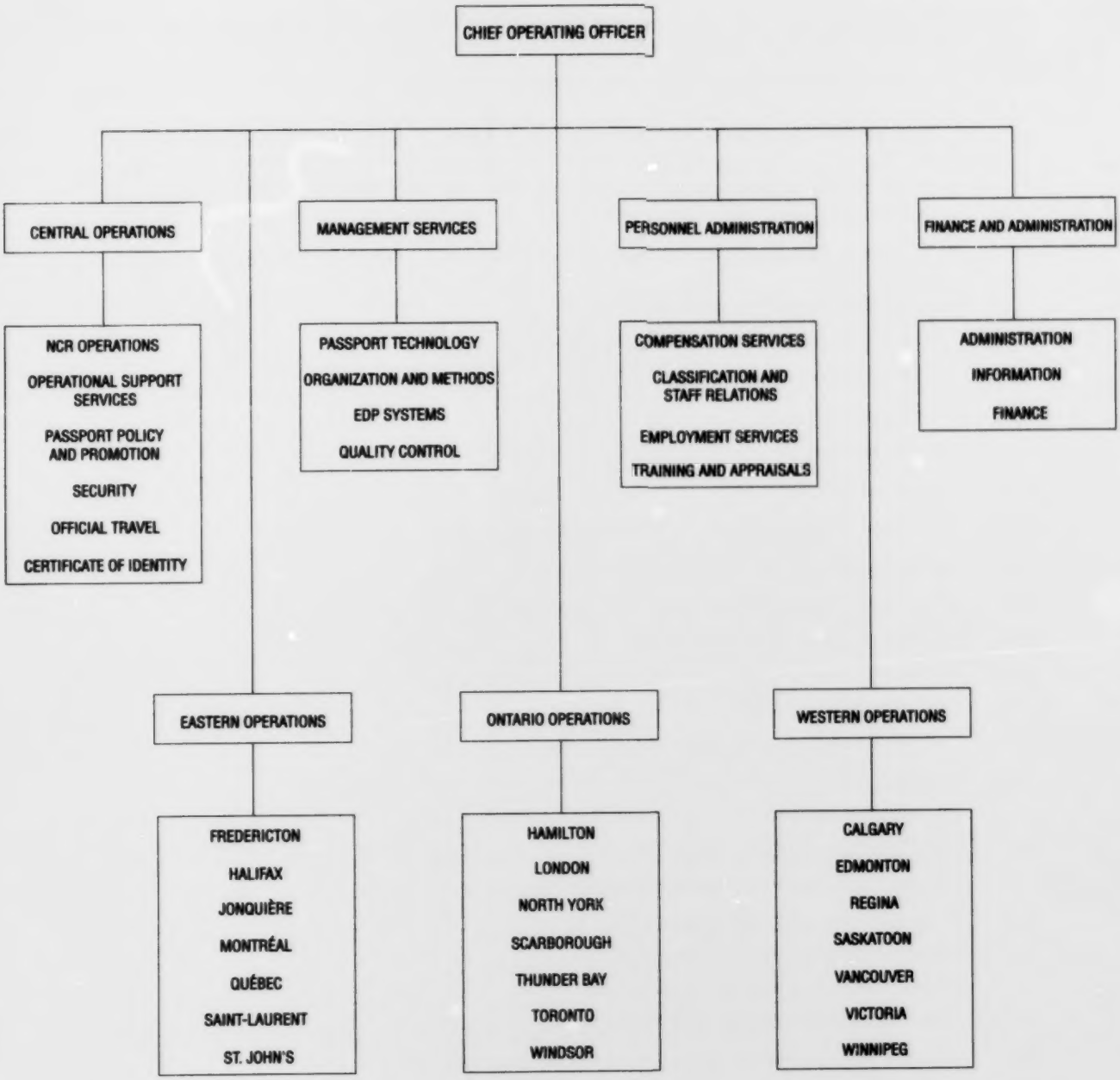
The Passport Office becomes a Special Operating Agency.

Regional offices are reorganized into three reporting units: Eastern, Ontario and Western Operations.

The Passport Office becomes part of the Consular, Immigration and Passport Affairs Branch.

PASSPORT OFFICE ORGANIZATION

APPENDIX C



APPENDIX D

PERSONAL SERVICE

EASTERN OPERATIONS

FREDERICTON
Suite 601, King's Tower
King's Place
440 King Street

HALIFAX
Suite 608, Duke Tower
Scotia Square
5251 Duke Street

JONQUIÈRE
Suite 208
Place Saint-Michel
3885 Harvey Boulevard

MONTRÉAL
Suite 215, West Tower
Complexe Guy-Favreau
200 René-Lévesque Boulevard West

QUÉBEC
Suite 1000
Place Belle Cour
2590 Laurier Boulevard

SAINT-LAURENT
Suite 112
3300 chemin Côte Vertu

ST. JOHN'S
4th Floor
General Post Office Building
354 Water Street

NATIONAL CAPITAL REGION OPERATIONS

OTTAWA
1st Floor, West Tower
C.D. Howe Building
240 Sparks Street

HULL
6th Floor
Place du Centre
200 Promenade du Portage

ONTARIO OPERATIONS

HAMILTON
Suite 330
Standard Life Building
120 King Street West

LONDON
Suite 803
Government of Canada Building
451 Talbot Street

NORTH YORK
2nd Floor
Government of Canada Building
4900 Yonge Street

SCARBOROUGH
Suite 828
Scarborough Town Centre
200 Town Centre Court

THUNDER BAY
Suite 406
Royal Insurance Building
28 Cumberland Street North

TORONTO
Suite 1031
Atrium on Bay
20 Dundas Street West

WINDSOR
Suite 504
Canadian Imperial Bank of Commerce Building
100 Ouellette Avenue

WESTERN OPERATIONS

CALGARY
Suite 480
Harry Hays Government of Canada Building
220-4th Avenue, S.E.

EDMONTON
Suite 1630
Canada Place Building
9700 Jasper Avenue

REGINA
Suite 502
Canadian Imperial Bank of Commerce Building
1867 Hamilton Street

SASKATOON
Suite 605
Federal Building
101-22nd Street East

VANCOUVER
Suite 240
Sinclair Centre
757 Hastings Street West

VICTORIA
Suite 228
Customs House
816 Government Street

WINNIPEG
Suite 308
Revenue Building
391 York Avenue

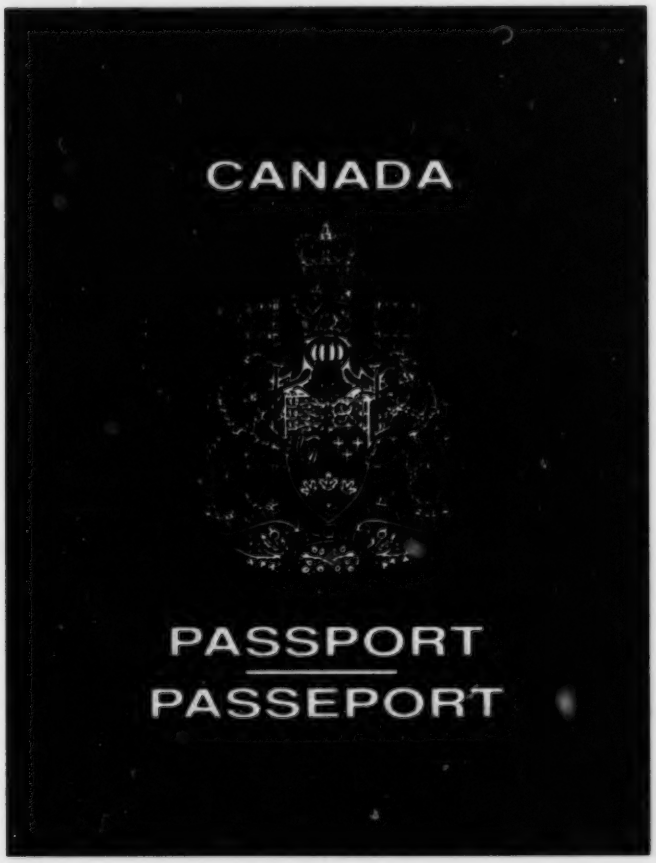
MAIL-IN SERVICE

The Passport Office
Department of External Affairs
Ottawa, Canada
K1A 0G3

Bureau des passeports | Passport Office

Une agence d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada

RAPPORT ANNUEL 1990-1991



Si vous désirez d'autres exemplaires du
Rapport annuel, veuillez communiquer avec :

Services d'information
Bureau des passeports
Affaires extérieures et Commerce
extérieur Canada
Ottawa, Canada
K1A 0G3
Tél. : (819) 953-4283

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1991

N° de cat. E77-1991

ISBN 0-662-58495-3

Pensez à recycler!

Think recycling!

La couverture de ce Rapport contient
50 p. 100 de fibres recyclées.

External Affairs and International Trade Canada | Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada

Canada

L'honorable Barbara McDougall, C.P., député
Secrétaire d'État aux Affaires extérieures
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2

Madame,

Nous avons l'honneur de vous présenter le premier Rapport annuel du Bureau des passeports, un Organisme de service spécial d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada.

Le Rapport couvre les activités du Bureau pour l'année se terminant au 31 mars 1991.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Gavin Stewart
Sous-ministre adjoint
Secteur des Affaires consulaires,
de l'immigration et des passeports

Raymond Chrétien

Table des matières

		Page
	AVANT-PROPOS DE L'ADMINISTRATEUR EN CHEF DES OPÉRATIONS PAR INTÉRIM	1
Chapitre 1	**SERVICES DE PASSEPORT**	3
	Rôle et objectifs	3
	Qualité du service	3
	La guerre du Golfe	4
	Analyse du volume et de la productivité	6
	Volume	6
	Productivité	7
	Administration centrale	9
	Finances et administration	9
	Administration du personnel	10
	Services de gestion	11
	Opérations régionales	11
	Est	12
	Ontario	13
	Ouest	13
	Services de passeport à l'étranger	13
Chapitre 2	**L'AVENIR**	15
Chapitre 3	**RENDEMENT FINANCIER**	16
	Rapport de gestion	16
	États financiers	17
Annexe A	**DÉCRET SUR LES PASSEPORTS CANADIENS**	23
Annexe B	**HISTOIRE DU BUREAU DES PASSEPORTS**	30
Annexe C	**ORGANISATION DU BUREAU DES PASSEPORTS**	31
Annexe D	**ADRESSES DES BUREAUX DES PASSEPORTS AU CANADA**	32

AVANT-PROPOS DE L'ADMINISTRATEUR EN CHEF DES OPÉRATIONS PAR INTÉRIM

Au cours de l'année écoulée, le Bureau des passeports a acquis le statut d'Organisme de service spécial (OSS) d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada. La transition s'est effectuée sans heurt, en grande partie parce que le Bureau des passeports applique depuis plus de 20 ans l'approche «entrepreneuriale» préconisée par le gouvernement fédéral à l'égard des OSS.

L'administration du Bureau des passeports a saisi avec enthousiasme l'occasion qui lui était offerte de continuer à améliorer progressivement le fonctionnement du Bureau. Avec l'aide du Ministère, le document-cadre et le plan d'entreprise requis pour que le Bureau des passeports puisse accéder au statut d'OSS ont été rédigés et approuvés par le Conseil du Trésor, avec date d'entrée en vigueur fixée au 1er avril 1990.

Les progrès importants accomplis au terme de cette première année de fonctionnement confirment que la décision d'inclure le Bureau des passeports parmi les premiers organismes à devenir un OSS était opportune. Mentionnons les quelques réalisations suivantes :

- la production a atteint 2 921 passeports par année-personne, ce qui dépasse de beaucoup le taux de productivité prévu, soit 2 685 passeports;
- le délai de livraison dans le cas des requérants ayant présenté leur demande par la poste a été réduit de cinq jours grâce à la négociation, avec la Société canadienne des postes, d'un service plus sûr, à un coût acceptable;
- de nouveaux prototypes de passeports ont déjà été mis au point qui, par l'utilisation conjointe de plusieurs technologies de pointe et de caractéristiques sécuritaires conçues par nos services, assureront le maintien de la réputation internationale dont le passeport canadien bénéficie déjà. Le passeport nouveau format entrera en usage lorsque la fiabilité du document et du système aura été vérifiée et lorsque le coût sera adéquat;
- le Bureau a réagi avec efficacité devant une augmentation inattendue de 40 p. 100 de la demande globale de passeports en février 1991 – une conséquence directe de la décision des transporteurs aériens d'Amérique du Nord d'exiger, durant la guerre du Golfe, des pièces d'identité portant photographies.

On trouvera, dans la partie principale du présent rapport, de plus amples détails concernant le rendement prévu et les résultats atteints durant l'année; on peut toutefois affirmer en toute confiance qu'en 1990-1991, on a «fait plus avec moins». La demande globale a augmenté de 6,2 p. 100, tandis que la productivité connaissait une hausse de 4,8 p. 100 par rapport à 1989-1990, ce qui a permis une économie de 21 années-personnes. Quant au déficit d'exploitation, il a été de 30,3 p. 100 inférieur aux niveaux prévus dans le Plan d'entreprise de 1990-1991. Ces performances n'ont pas cependant empêché le maintien ou l'amélioration de la qualité du service. Ainsi, durant la période où la demande de passeports a bondi en raison de

la guerre du Golfe, c'est-à-dire en février, certains de nos bureaux régionaux ont eu à faire face à une augmentation quotidienne de 800 p. 100 de la demande. Dans les circonstances, du personnel expérimenté a été transféré aux bureaux les plus durement touchés, et on a eu recours aux heures supplémentaires, là où cela s'imposait, pour respecter les normes en matière de délivrance et l'intégrité du processus d'établissement de l'admissibilité des requérants. Durant toute cette période, il n'y a pratiquement pas eu d'absentéisme, même si le stress était à son comble. Nos employés ont simplement fait face à la situation avec compétence et dévouement.

Le Bureau des passeports a également procédé à des changements organisationnels afin de se doter d'une structure de gestion plus souple et plus responsable. À l'extérieur de la Région de la capitale nationale, vingt et un bureaux régionaux ont été regroupés sous l'autorité de trois directeurs régionaux ayant des responsabilités et des pouvoirs administratifs accrus. Le succès de l'opération procède en grande partie de l'élaboration et de la mise en place, à un moment opportun, de meilleurs systèmes de formation et de présentation de rapports dans le domaine financier. Nous avons également entamé l'élaboration d'un plan de formation à long terme, en vue d'accroître la capacité de nos employés à bien accomplir leurs tâches, ce qui permettra ultimement au Bureau d'améliorer la qualité du service direct à la clientèle et de gérer plus efficacement ses ressources.

Pour nous qui travaillons au Bureau des passeports, l'année 1990-1991 restera l'année où le Bureau a accédé au statut d'Organisme de service spécial, et où il a été intégré au nouveau Secteur des affaires consulaires, de l'immigration et des passeports du Ministère. Plus d'un million et quart de Canadiens ont eu recours aux services du Bureau durant l'année. Qu'ils n'aient à peu près rien remarqué de ces changements – à l'exception, peut-être, d'un meilleur service – est tout à l'honneur de l'organisme. Les activités vitales du Bureau des passeports n'ont à aucun moment de cette transition été perturbées ou retardées.

Si les plaintes du public peuvent fournir une quelconque indication de la qualité du service, on se souviendra aussi de 1990-1991 comme d'une très bonne année. Douze plaintes seulement ont été déposées auprès du secrétaire d'État aux Affaires extérieures, des cadres de direction du Ministère ou de l'Administrateur en chef des opérations. Durant la même période, le Bureau a reçu 93 lettres d'appréciation spontanées. Cette proportion de 8 lettres de félicitations pour chaque plainte reçue constitue une indication révélatrice de la qualité du service que le Bureau des passeports a été en mesure d'offrir et qu'il s'efforcera d'améliorer encore dans les années à venir.

En conclusion, nous, du Bureau des passeports, sommes confiants face à l'année 1991-1992, car nous entendons continuer à servir de mieux en mieux notre clientèle, sous la direction de Robert J. MacPhee, administrateur en chef des opérations.

L'administrateur en chef des opérations par intérim,

N.C. Wise

CHAPITRE 1 – SERVICES DE PASSEPORT

RÔLE ET OBJECTIFS

Le Bureau des passeports assure la prestation des services de passeport au Canada et apporte aux missions canadiennes l'appui nécessaire à l'exécution de cette fonction à l'étranger. Il fournit des instructions concernant la délivrance, la retenue, la récupération et l'utilisation des passeports canadiens, conformément aux dispositions du Décret sur les passeports canadiens (C.P. 1981-1472 4 juin 1981) (voir l'annexe A).

En vertu d'une prérogative royale, le Bureau des passeports délivre des passeports ordinaires (24 et 48 pages), des passeports diplomatiques et spéciaux, des passeports d'urgence, des certificats d'identité et des titres de voyage pour réfugiés.

En tant qu'Organisme de service spécial (OSS), le Bureau des passeports s'est fixé les objectifs suivants :

- préserver la réputation internationale des passeports canadiens et, à cette fin, en améliorer la conception et appliquer des mesures de sécurité appropriées;
- fournir au public des services pratiques et rapides;
- percevoir un droit raisonnable pour les services fournis;
- collaborer avec les responsables d'autres programmes gouvernementaux touchant les voyages ou d'autres programmes d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada.

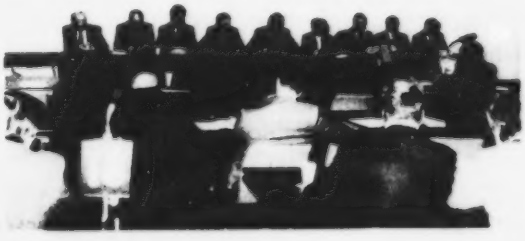
QUALITÉ DU SERVICE

Un objectif majeur a régi les initiatives du Bureau des passeports : le client d'abord. Cela a eu un impact profond et positif sur les activités du Bureau. Ainsi, en 1990, les heures d'ouverture de tous les bureaux du pays ont été revues, de sorte que les comptoirs sont maintenant ouverts jusqu'à sept heures et demie de plus par semaine, sans recours au temps supplémentaire. À l'Administration centrale, les sections qui dispensent des services à d'autres sections ou régions ont elles aussi modifié leurs heures de travail de manière à améliorer le fonctionnement interne du Bureau.

L'affichage a été modifié pour mieux indiquer la nature des services fournis et pour faciliter la localisation du Bureau dans l'immeuble.

Le Bureau des passeports a élargi son système d'information téléphonique, afin de renseigner les usagers sur les formalités d'obtention d'un passeport. Ce service est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. De tels systèmes se sont avérés particulièrement utiles dans les bureaux de petite et de moyenne tailles, qui ne peuvent affecter un employé seulement aux demandes de renseignements téléphoniques.

La plupart des bureaux sont maintenant dotés d'un système d'attente «à numéro» – suivant le principe du premier arrivé premier servi. Pour accélérer le service durant les périodes d'affluence, un comptoir particulier a été réservé au retrait des passeports, dans les bureaux de moyenne importance et dans certains bureaux plus modestes. Les grands bureaux offrent déjà ce service en tout temps.



Le Bureau doit s'assurer que le passeport canadien demeure un titre de voyage respecté; c'est là un des aspects importants de son mandat. Le Bureau est constamment à la recherche des innovations technologiques qui permettront d'accroître l'intégrité et la sécurité du passeport canadien. D'autres systèmes ont été ajoutés cette année à ceux mis en place lors des années antérieures, dans la perspective de permettre un jour aux futurs requérants d'utiliser leur passeport comme preuve de citoyenneté lors de la présentation d'une nouvelle demande. Jusqu'à ce que le Bureau ait prouvé que cela ne compromettra pas la sécurité du passeport et n'en amoindrira pas la valeur pour les Canadiens, les exigences actuelles demeureront.

Des négociations avec la Société canadienne des postes ont permis d'améliorer le service de livraison postale des passeports. La Société garantit maintenant la livraison dans les deux jours ouvrables, et est en mesure de retracer tout passeport ou document connexe pendant le processus de traitement du courrier. La signature du destinataire est requise, par mesure de sécurité.

Le Bureau des passeports, soucieux de l'environnement, étudie la possibilité d'utiliser du papier recyclé pour ses formulaires de demande. Par ailleurs, l'utilisation plus répandue des micro-ordinateurs devrait permettre de réduire le nombre de lettres types pré-imprimées et, ainsi, de diminuer encore la consommation de papier.

Tous les bureaux de passeports au Canada offrent des services bilingues. Pendant l'année, les reçus de caisse de tous les bureaux ont été modifiés pour assurer leur conformité aux normes de la Politique des langues officielles.

Pour renseigner les Canadiens sur les façons dont le Bureau des passeports peut leur venir en aide, les directeurs et les chefs de service participent à des salons touristiques ainsi qu'à des émissions radiophoniques et télévisées, fournissent l'information nécessaire à la publication d'articles et, sur demande, donnent des exposés dans le cadre de séminaires destinés aux agents de voyage.

En novembre 1990, le Ministre approuvait un Programme de sensibilisation aux services consulaires. Le Bureau des passeports, qui représente le Ministère au Canada, a participé activement au groupe de travail chargé de ce projet. Les objectifs du Programme sont les suivants :

- renseigner les Canadiens sur la gamme des services offerts par Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada;
- aider les Canadiens à éviter les problèmes lorsqu'ils vont à l'étranger;
- susciter des attentes réalistes face aux services consulaires;
- rehausser le prestige du Ministère en attirant l'attention sur la qualité du programme consulaire;
- faire reconnaître l'importance des activités consulaires dans le service extérieur canadien.

Le Bureau des passeports a participé, en janvier 1991, à la «Semaine de sensibilisation aux services consulaires» organisée par le Ministère. Une tournée médiatique pan-canadienne, qui a été retardé par la guerre du Golfe, sera toutefois inaugurée officiellement à Vancouver en 1991-1992.

Certaines de ces initiatives ont eu d'importantes conséquences pour les opérations, d'autres moins. Mais toutes visent le même objectif, à savoir permettre aux Canadiens de bénéficier de services rapides et leur offrir un passeport sûr et fiable.

La guerre du Golfe

Le Bureau des passeports a ressenti assez vivement les effets de la guerre du Golfe. Il a souvent eu à répondre aux agents consulaires à la recherche de conseils sur la délivrance de passeports à des personnes désireuses de quitter le Koweït et l'Iraq. Le Bureau a mis en place dans les missions intéressées des

mesures pour protéger le matériel, l'équipement et les renseignements personnels utilisés dans la délivrance des passeports. Il a dû aussi répondre à une demande accrue de fournitures – surtout des passeports d'urgence – dans les missions des pays susceptibles d'accueillir les personnes évacuées.

La demande de passeports spéciaux pour les membres des Forces armées canadiennes en mission dans le Golfe a grimpé en flèche. Malgré l'annulation des projets de voyage des fonctionnaires, le volume des passeports diplomatiques et spéciaux délivrés a en effet connu une hausse de 44 p. 100 par rapport à l'année précédente – passant de 7 106 en 1989-1990 à 10 240 en 1990-1991.

Lorsque la guerre du Golfe a débuté, le Bureau des passeports a renforcé ses mesures de sécurité. Des gardes ont été placés dans les salles d'attente de chaque bureau régional. Dans les cas où celui-ci partageait un édifice de plusieurs étages avec d'autres locataires, un ascenseur a été réservé à l'usage du personnel et des visiteurs du Bureau des passeports. Un bureau a fait l'objet d'une menace d'attentat à la bombe, tandis qu'un autre a dû fermer ses portes plus tôt en raison d'une éventuelle manifestation. Hormis ces quelques incidents, les activités ont suivi leur cours normal.

Les Canadiens qui se rendent aux États-Unis doivent habituellement être porteurs d'une preuve de citoyenneté, par exemple un certificat de naissance, et d'une pièce d'identité avec photo, par exemple un permis de conduire. Au début de la guerre du Golfe cependant, la Federal Aviation Administration (F.A.A.) des États-Unis a indiqué qu'il leur faudrait désormais un passeport pour entrer aux États-Unis, déclaration qu'elle a par la suite rectifiée. Malgré cette rétractation, les Canadiens ont présenté un nombre sans précédent de demandes de passeport, soit parce qu'ils ont pris directement connaissance de l'exigence initiale de la F.A.A., soit parce qu'on leur en a parlé ou encore parce qu'ils ont constaté plus tard la valeur d'un tel document.

En février, le volume des passeports délivrés au Canada a augmenté de 38,7 p. 100 comparativement à l'année précédente. Des séances de formation supplémentaires ont été offertes au personnel des bureaux régionaux et de l'Administration centrale pour l'aider à faire face à cette hausse considérable. Pour diminuer le fardeau des bureaux les plus surchargés dans les régions de l'Est et de l'Ouest et leur accorder l'aide nécessaire en attendant que la formation ne se termine, on leur a prêté temporairement du personnel expérimenté de l'Administration centrale et des bureaux régionaux les plus importants. Pour aider les petits bureaux à faire face à la demande soudaine, la Direction des opérations de l'Est a fait traiter des dossiers à Montréal, les passeports complétés étant retournés au bureau d'origine en moins de trois jours ouvrables. Le bureau de Québec a dû ouvrir un comptoir public supplémentaire pour faire face à la demande accrue. Le volume des demandes présentées par l'intermédiaire de députés a augmenté, en février, de 172 p. 100 par rapport à la moyenne mensuelle.

Un plan d'urgence a au départ été mis en place afin de garantir que la demande n'excéderait pas la capacité de production. Des arrangements ont été conclus avec les fournisseurs et avec Approvisionnements et Services Canada concernant les réserves de fournitures et de formulaires supplémentaires. Les stocks existants ont fait l'objet d'une surveillance étroite partout au Canada, et la distribution rapide des réserves a permis de faire face à l'accroissement de la demande qui a caractérisé les derniers mois de l'année financière.

Au début de mars, la demande a diminué. Les Opérations de l'Ouest et de l'Est avaient été les plus affectées. En dépit de la hausse soudaine du volume de demandes à traiter, le Bureau des passeports a respecté ses engagements en matière de service, assurant la délivrance des passeports dans un délai de

trois à cinq jours ouvrables ou de deux semaines pour les demandes présentées par la poste.

ANALYSE DU VOLUME ET DE LA PRODUCTIVITÉ

Volume

Le Bureau des passeports, incluant les missions, a délivré 1 269 307 passeports en 1990-1991. Cela représente une hausse de 6,2 p. 100 sur l'exercice précédent et de 2,0 p. 100 par rapport au volume prévu à l'examen du troisième trimestre, établi à partir des prévisions de Transports Canada concernant le nombre de passagers des vols internationaux (à l'exclusion des destinations aux États-Unis), et à partir des tendances historiques dans la délivrance des passeports.

Au cours des deux premiers trimestres de 1990-1991, le volume de passeports délivrés au Canada a augmenté de 8,1 p. 100 et de 6,5 p. 100 respectivement par rapport à l'an dernier. À partir de juin, une baisse de la demande a laissé présager la récession, qui a été officiellement reconnue en septembre. Le volume mensuel a continué de chuter et, en janvier, on observait une baisse de 3,9 p. 100 en regard de l'année précédente. En raison de la récession, le volume du troisième trimestre n'a enregistré qu'une faible hausse de 1,4 p. 100. L'augmentation de 8,1 p. 100 amenée par la guerre du Golfe au quatrième trimestre était totalement inattendue.

La guerre du Golfe, qui a duré du 15 janvier au 27 février, a aussi affecté le volume des passeports. La demande a ralenti durant les mois d'hiver au fur et à mesure que certains voyageurs annulaient leurs vols à destination de l'Europe[1] et décidaient plutôt de gagner des pays méridionaux comme les États-Unis ou le Mexique, qui n'obligent pas les Canadiens à présenter un passeport. Cette diminution a été plus que compensée par l'augmentation des demandes résultant du renforcement des dispositifs de sécurité à l'échelle mondiale, y compris aux États-Unis.

Quoique les Canadiens ne soient pas tenus d'avoir un passeport pour entrer aux États-Unis, les demandes présentées pour ce motif ont grimpé en flèche. En février, le volume a fait un bond de 38,7 p. 100 en comparaison du mois de février précédent. Les bureaux plus modestes des régions de l'Est et de l'Ouest ont été parmi les premiers

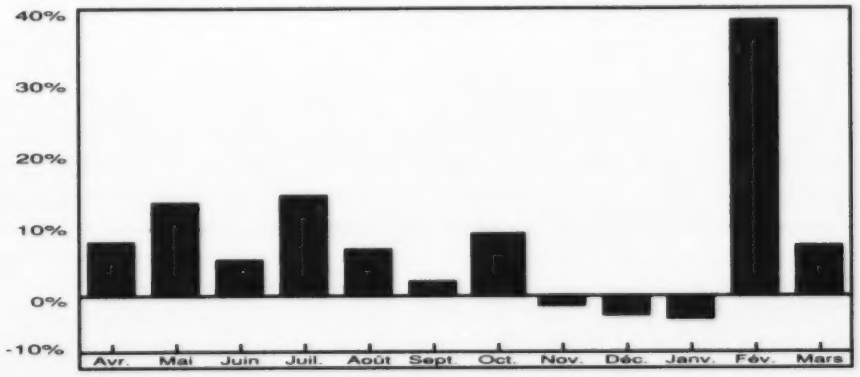
Exercice	Volume	% écart
1985-1986	1 004 651	—
1986-1987	981 396	– 2,3 %
1987-1988	1 061 586	+ 8,2 %
1988-1989	1 100 357	+ 3,7 %
1989-1990	1 195 185	+ 8,6 %
1990-1991	1 269 307	+ 6,2 %

VOLUMES OBSERVÉS AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

[1] «Vacation Travel Outlook», Canadian Tourism Research Institute, Ottawa (Printemps 1991).

à subir cette hausse qui, dans certains cas, a pu représenter une augmentation de 800 p. 100 du volume quotidien de délivrance. Au début, les bureaux ont été incapables d'obtenir le personnel supplémentaire nécessaire au traitement d'un tel volume. Dans certains bureaux, cela a entraîné des délais d'attente plus longs et un recours intensif aux heures supplémentaires. Des employés ont été transférés de centres plus importants afin de prêter assistance aux bureaux les plus occupés.

Février a permis d'établir un nouveau record. Un bureau a en effet délivré pendant ce mois presque 30 p. 100 de son volume annuel, tandis qu'un autre affichait une hausse de 376 p. 100 par rapport au même mois



VOLUME AU CANADA
VARIATION MENSUELLE OBSERVÉE
COMPARATIVEMENT AUX DONNÉES DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

l'année précédente. La région de l'Est a vu son volume augmenter de 86 p. 100 par rapport au mois de février précédent, ce chiffre atteignant 62 p. 100 dans la région de l'Ouest. Le nombre de passeports délivrés durant cette période représente le volume mensuel le plus élevé jamais atteint : 158 922 passeports délivrés en février, en regard d'une moyenne de 102 866 durant les cinq années précédentes.

En mars, des effets résiduels s'exerçaient encore sur la demande, mais ils allaient en s'atténuant. N'eut été de l'aberration de la demande durant la guerre du Golfe, le volume aurait montré peu ou pas de changements par rapport à l'année précédente.

Productivité

Durant l'exercice 1990-1991, le Bureau des passeports a bouclé le premier cycle complet du processus de planification et d'imputabilité par lequel chaque direction reçoit une série complète d'objectifs à atteindre en matière de productivité. Grâce à ce processus, les chefs de service peuvent plus facilement suivre leur productivité, en la comparant aux prévisions établies pour leur bureau.

Avec un volume de 1 269 307 passeports et 434,6 années-personnes, la productivité globale a atteint 2 921 passeports par année-personne. Cela équivaut à une augmentation de 4,8 p. 100 par rapport à l'année précédente et de 8,8 p. 100 en regard des prévisions, établies à 2 685 passeports par année-personne.

Une gestion efficace, un personnel mieux formé et une augmentation de la demande de passeports ont permis une amélioration régulière de la productivité du Bureau des passeports au cours des cinq dernières années.

La hausse de productivité observée au cours des quatre premiers mois a été le résultat de l'augmentation de la demande de passeports et de l'adoption de meilleures

techniques de gestion. La productivité a baissé en deçà des niveaux prévus au moment où la récession a commencé à influencer le volume des demandes. Les gestionnaires sont parvenus à reprendre le contrôle en octobre et en novembre, après avoir ajusté les niveaux de dotation, mais la productivité a de nouveau accusé une baisse en décembre, au fur et à mesure que la récession s'aggravait.

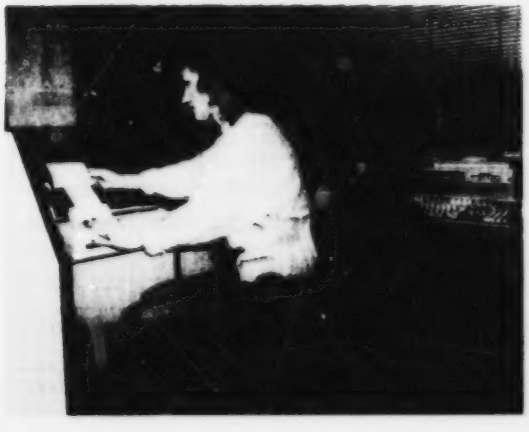
janvier, les ressources humaines étaient peu nombreuses. L'augmentation extraordinaire du volume des demandes a eu tôt fait d'amener un renversement de la tendance qui caractérisait la productivité.

L'ensemble du personnel, incluant la direction, s'est concentré sur la production de passeports afin d'être en mesure de satisfaire

Exercice	Passeports délivrés	% écart	Productivité (N^{bre} de passeports par année-personne)	% écart
1985-1986	1 004 651	—	2 556	—
1986-1987	981 396	– 2,3 %	2 624	+ 2,7 %
1987-1988	1 061 586	+ 8,2 %	2 674	+ 1,9 %
1988-1989	1 100 357	+ 3,7 %	2 684	+ 0,4 %
1989-1990	1 195 185	+ 8,6 %	2 786	+ 3,8 %
1990-1991	1 269 307	+ 6,2 %	2 921	+ 4,8 %

TAUX DE PRODUCTIVITÉ QUINQUENNAL

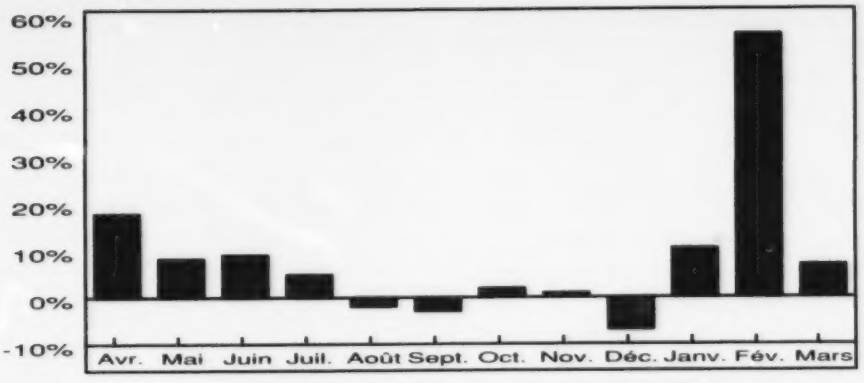
Au mois de décembre, la plupart des directions des opérations se préparent normalement à affronter la période de pointe en embauchant et en formant du personnel supplémentaire. Cette année, les gestionnaires ont été prudents en raison de la récession et de la diminution de la demande. Au déclenchement de la guerre du Golfe, en



à la demande. En février, la productivité atteignait au Canada un sommet de 4 224 passeports par année-personne, soit 54 p. 100 de plus que les prévisions mensuelles établies et le plus fort taux de productivité jamais entregistré par le Bureau des passeports (le record précédent était de 3 250 passeports par année-personne).

Pour être à même d'assurer les services requis durant cette extraordinaire période, le Bureau des passeports a utilisé l'équivalent d'une année normale en heures supplémentaires. De plus, les absences pour raison de vacances ou de formation ont été réduites, accusant une diminution notable de 18 p. 100 par rapport au mois de février précédent.

Les mesures prises pour assurer le maintien de la qualité du service dans ces circonstances exceptionnelles ont contribué à cette productivité étonnante. Le personnel du



VARIATIONS MENSUELLES DE LA PRODUCTIVITÉ EN REGARD DES PRÉVISIONS ÉTABLIES POUR 1990-1991

Bureau des passeports doit être remercié pour son dévouement et pour la qualité de son travail, qui nous ont permis de relever le défi.

L'excédent de 8,8 p. 100 par rapport aux prévisions établies n'était pas inclus dans les prévisions, et ne devrait pas être considéré comme la norme. À lui seul, le mois de février représente 45 p. 100 de l'augmentation totale de la productivité pour toute l'année financière. Avec la fin de la guerre et une économie qui semble vouloir se ressaisir, le Bureau des passeports s'attend à connaître une année moins excessive en 1991-1992. Ayant dû s'adapter d'abord à une baisse puis à une ascension en flèche de la demande, l'organisation sera en meilleure posture pour faire face à de tels défis dans l'avenir.

ADMINISTRATION CENTRALE

L'amélioration des services à la clientèle repose sur les orientations précises et le soutien opérationnel d'une administration centralisée et efficace. La plupart des activités administratives du Bureau des passeports sont centralisées à Hull.

Finances et administration

La production d'un rapport annuel non officiel pour l'année 1989-1990 a permis à la Direction des finances et de l'administration de se doter d'une équipe et d'un plan de travail en vue de la rédaction du premier rapport annuel du Bureau des passeports en tant qu'OSS. Le modèle ainsi élaboré a servi de base à la préparation du présent rapport annuel, et continuera à guider ce processus dans les années à venir.

Le document sur la délégation des pouvoirs financiers a été révisé de manière à fournir à la gestion les orientations, la latitude et les pouvoirs requis pour prendre des décisions et se conformer aux exigences d'imputabilité associées au statut d'OSS.

La Direction a élaboré et mis en place des systèmes pour améliorer la gestion du matériel destiné aux passeports, l'utilisation des formulaires, la distribution des publications administratives et ministérielles et les demandes de traduction. Elle a établi des méthodes plus efficaces de préparation des comptes publics, des états financiers et des budgets (annuels,

semestriels et examen du troisième trimestre). En se servant des systèmes internes et ministériels existants, la Direction a aussi mis au point des mécanismes de contrôle de la gestion et des budgets en vue d'atteindre les objectifs financiers fixés dans le Plan d'entreprise et de permettre diverses analyses.

En collaboration avec les fournisseurs et avec Approvisionnements et Services Canada, la Direction a amélioré les mécanismes et les techniques de contrôle de la qualité des fournitures destinées aux passeports. Des spécifications ont été élaborées à l'égard des installations qui faciliteront les décisions et permettront de poursuivre l'élaboration du protocole d'entente précisant le partage des rôles, des responsabilités et des pouvoirs entre le Bureau des passeports et Travaux publics Canada. Cela permettra au Bureau des passeports d'exercer un meilleur contrôle sur l'acquisition d'espace à bureaux répondant à ses critères sur les plans de la conception, du service et de la sécurité.

Les services de gestion du matériel ont mis en place un système d'inventaire informatisé qui améliore le contrôle des immobilisations du Bureau dans l'ensemble du pays. Ils ont également mis au point une méthode améliorée de priorisation des achats de meubles et de matériel.

Administration du personnel

La Direction de l'administration du personnel a procédé à une réorganisation de manière à se doter d'une équipe de gestion chargée de dispenser une aide spécialisée par l'intermédiaire de quatre unités distinctes :

- Formation et évaluations (incluant santé et sécurité au travail);
- Services à l'emploi (regroupant la dotation, les langues officielles et la sécurité du personnel);
- Classification et relations de travail;
- Services de rémunération.

La Direction de l'administration du personnel assume désormais des responsabilités nouvelles dans les domaines des langues officielles, de la sécurité et de l'équité en matière d'emploi. La Direction a relevé plusieurs défis en 1990-1991 : elle a dû s'ajuster aux modifications du règlement régissant les nominations intérimaires, appliquer la nouvelle norme de classification des PM (gestion des programmes) et répondre aux demandes de classification et de dotation résultant de la réorganisation majeure du Bureau des passeports ainsi qu'à l'accroissement des activités engendré par la guerre du Golfe.

Un formulaire d'appréciation normalisé pour les gestionnaires du Bureau des passeports a été conçu et utilisé, ce qui a permis une amélioration radicale de la qualité et de l'utilité des appréciations. Le nouveau formulaire permet de réaliser pleinement l'objectif de l'établissement d'un lien entre demandes de formation et appréciations.

La Direction a amélioré la qualité des services de rémunération, grâce à des systèmes d'information automatisés de pointe, comme ceux du paiement direct et des congés. Les gestionnaires ont tiré un parti appréciable des renseignements et des rapports plus précis et plus à jour sur la paye et les présences.

La Section de la classification et des relations de travail a mis sur pied un système entièrement informatisé pour la production des organigrammes. Elle a également réussi à accroître la participation des cadres aux comités de classification – résultat direct de son insistance à promouvoir l'inscription des cadres au cours offrant une vue d'ensemble de la classification.

Les comités sur la sécurité et la santé au travail sont maintenant opérationnels à l'Administration centrale; à Montréal et à Saint-Laurent pour les Opérations de l'Est; à Toronto et à North York pour les Opérations de l'Ontario; et à Vancouver pour les Opérations de l'Ouest.

Services de gestion

La Direction des services de gestion assume les responsabilités suivantes :

- vérifier les demandes de passeport remplies;
- concevoir tous les principaux systèmes informatisés et/ou en assurer l'entretien;
- fournir à la haute direction une série de rapports statistiques sur l'état des opérations;
- établir des prévisions, à court et à long terme, sur lesquelles la haute direction puisse se baser pour préparer le budget et les plans d'entreprise;
- effectuer des évaluations techniques des fournitures et de l'équipement utilisés dans la production des passeports;
- mettre au point de nouveaux systèmes utilisant les plus récentes technologies afin de maintenir la sécurité et l'intégrité du passeport et des systèmes de délivrance.

En 1990-1991, les vérificateurs de la qualité des Services de gestion ont examiné plus de 81 000 demandes de passeport et autres services de passeport traitées par les missions. Chacun des bureaux de délivrance a reçu un rapport de vérification mensuel faisant état des écarts constatés. Dans l'ensemble, la proportion de demandes nécessitant des éclaircissements de la part des missions est inférieure à 2 p. 100 depuis plusieurs années, incluant l'exercice 1990-1991.

La Section de l'analyse des données a examiné plus de 129 000 messages d'alerte provoqués par l'ajout de dossiers au répertoire principal. Dans 35 000 cas il a fallu, pour normaliser la situation, entrer en communication avec le bureau de délivrance et le requérant.

La Section de l'organisation et des méthodes est responsable de la conservation et du traitement des données de productivité, qui sont indispensables à la haute direction pour évaluer le rendement, élaborer des budgets précis et contrôler les années-personnes. Durant la guerre du Golfe, des rapports quotidiens ont été produits pour aider celle-ci à utiliser les ressources de manière efficace.

La Section des systèmes de traitement automatisé a apporté en 1990-1991 des modifications majeures aux systèmes informatiques utilisés pour la production du passeport lisible à la machine. Les micro-ordinateurs d'origine ont été remplacés et les logiciels mis à jour afin de garantir l'intégrité et la fiabilité des systèmes.

Le passeport canadien doit sa réputation internationale à la qualité du livret et aux caractéristiques sécuritaires qui y sont intégrées. Toutefois, de nouvelles percées dans le domaine de la haute technologie ont atténué l'efficacité de certaines de ces caractéristiques. Pour que les passeports canadiens demeurent sécuritaires, le Bureau évalue et examine les technologies et les tendances du moment, en collaboration directe avec d'autres gouvernements, avec le secteur privé, et avec des organismes internationaux partageant les mêmes préoccupations.

OPÉRATIONS RÉGIONALES

Les Opérations régionales traitent environ 75 p. 100 du volume des demandes présentées à l'échelle nationale. C'est au contact de ces bureaux que la majorité des Canadiens se forment une opinion de l'organisation. C'est donc principalement dans les régions qu'il faut viser à améliorer la qualité des services.

Au mois de mai 1990, une nouvelle structure de responsabilité a été établie pour améliorer l'efficacité dans les régions. Par le passé, neuf directeurs régionaux responsables de 21 bureaux relevaient de l'administrateur en chef des opérations. Ils ont été remplacés par trois directeurs, à qui on a confié des responsabilités et des pouvoirs administratifs accrus. Tous les directeurs de district relèvent de l'un de ces directeurs.

LE BUREAU DES PASSEPORTS DESSERT LES CANADIENS À PARTIR DE VINGT ET UN BUREAUX D'UN BOUT À L'AUTRE DU PAYS ET DE DEUX AUTRES DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE.

Est

La formation à l'intention du personnel régional est centralisée à Montréal, pour que les politiques et procédures soient appliquées uniformément dans l'ensemble de la région. La centralisation de la formation s'est avérée financièrement rentable, puisqu'il n'y a pas dédoublement des cours et que la qualité de la formation est meilleure.

Des appels conférence mensuels entre les directeurs de district et le directeur régional permettent de tenir tous les membres de l'équipe de gestion au courant des événements, favorisent l'échange d'informations et facilitent la prise en compte des contributions individuelles. Ils ont été particulièrement utiles pour résoudre des problèmes et empêcher que ceux-ci ne se reproduisent dans d'autres bureaux.

À la suite d'une étude des besoins des requérants, les heures d'ouverture ont été prolongées dans tous les bureaux des Opérations

de l'Est. Les principaux bureaux sont maintenant ouverts 45 heures par semaine, ceux de taille moyenne, 42 heures et les plus petits, 37,5 heures. Des contrôles du délai d'attente sont effectués quotidiennement dans les principaux bureaux et au besoin dans les autres bureaux, de manière à assurer la présence du personnel suffisant pour réduire ce délai au minimum, soit à moins de 15 minutes.

Pendant la guerre du Golfe, les Opérations de l'Est ont montré qu'elles pouvaient répondre rapidement aux urgences en affectant temporairement du personnel dans d'autres bureaux de la région.

Ontario

Pour offrir un meilleur service au public, les principaux bureaux de l'Ontario ont prolongé leur horaire de 75 minutes par jour, sans l'utilisation d'heures ou d'années-personnes supplémentaires. La réaction du public a été favorable, et le changement a permis de réduire l'encombrement et de diminuer sensiblement le délai d'attente. Pour réduire encore plus ce délai, certains bureaux ont affiché un «horaire» indiquant les heures d'affluence et les heures creuses.

Les bureaux ont procédé à des relevés pour s'assurer qu'ils respectaient le délai d'attente de 15 minutes par requérant. Cet objectif a été atteint durant toute l'année, à quelques exceptions près durant la guerre du Golfe.

La guerre du Golfe a eu d'importantes répercussions sur le Bureau à l'échelle nationale, mais ses effets ont été moins prononcés en Ontario. Aussi, lorsque les Opérations de l'Est et les Opérations de l'Ouest ont eu besoin d'aide, la Direction des Opérations de l'Ontario a pu réagir rapidement et leur prêter des employés expérimentés.

Comme dans les autres régions, des mesures de sécurité renforcées, incluant l'obligation pour les employés de présenter une carte d'identité avec photo et l'embauche de personnel de sécurité, ont été mises en place dans tous les bureaux durant la guerre du Golfe.

Ouest

Dans le cadre des efforts entrepris pour améliorer la qualité du service, la plupart des bureaux des Opérations de l'Ouest ont porté de sept heures et demie à neuf heures leur horaire quotidien. Pendant la guerre du Golfe, cette politique a largement contribué à réduire les délais d'attente, particulièrement dans les grands centres tels que Calgary, Edmonton et Vancouver. Pour aider les bureaux de plus petite taille à faire face à l'augmentation soudaine de la demande, Vancouver et la Direction des opérations de l'Ontario leur ont prêté du personnel.

Par suite de ce mois inhabituel, d'autres employés ont été ajoutés à la liste des suppléants et ont reçu la formation d'examinateur.

SERVICES DE PASSEPORT À L'ÉTRANGER

Les ambassades, hauts-commissariats et consulats du Canada offrent des services de passeport aux Canadiens qui résident ou voyagent à l'extérieur du pays. Il s'agit fréquemment de services d'urgence, destinés à des personnes dont le passeport a été perdu ou volé. En 1990-1991, les missions canadiennes ont délivré 71 960 passeports.

La participation du personnel en poste à l'étranger aux sessions de formation mises sur pied par le Ministère a augmenté cette année. Des séances d'information ont été offertes aux employés des divers niveaux de responsabilité – allant du personnel de service les fins de semaine au personnel dont le Programme consulaire, incluant les services de passeport, est la responsabilité permanente. Le Bureau des passeports a également participé, à l'extérieur du Canada, à des sessions de formation mises sur pied à l'intention des employés recrutés sur place dans les régions de l'Amérique du Sud, des Antilles et du Pacifique. Les commentaires recueillis auprès des participants indiquent que cette initiative a été favorablement perçue et devrait se poursuivre.

Le système de production des rapports de vérification des missions a été révisé, la mise en œuvre d'un nouveau système étant prévue pour la production des rapports d'avril 1991. Celui-ci fournira des renseignements plus précis sur les passeports délivrés par les missions et contribuera à préciser les domaines où des instructions supplémentaires ou une formation plus poussée devront être prévues.

CHAPITRE 2 – L'AVENIR

La demande de passeports est soumise aux caprices de l'économie et des événements internationaux; malgré cela, le nombre de passeports délivrés est en hausse constante depuis 1987. Vingt pour cent des Canadiens possèdent déjà un passeport valide, et il faut s'attendre à ce que la demande se stabilise un jour. Le profil d'âge de la population canadienne laisse cependant supposer qu'une croissance notable pourra être enregistrée pendant encore 15 ans dans la fourchette des 20 à 70 ans (c'est-à-dire les personnes les plus susceptibles de voyager) avant que la demande ne plafonne[2]. L'augmentation prévue du nombre d'immigrants dont on peut supposer qu'ils éprouveront le désir de retourner dans leur patrie à l'occasion provoquera également sans aucun doute une augmentation de la demande de passeports.

Les avantages du service au comptoir offert aux Canadiens par le Bureau des passeports sont bien documentés en ce qui a trait aux délais de production, à la communication directe et personnelle de renseignements et à la détermination immédiate de l'admissibilité. Le nombre de bureaux offrant ces services personnalisés est maintenant de 23. Il pourrait y en avoir davantage, par exemple là où la densité de population en fait un projet économiquement viable. Chaque nouveau bureau élargit la capacité du Bureau à garantir un accès équitable au service dans toutes les régions du Canada.

Au niveau international, le Canada continue à faire preuve de leadership dans le domaine de l'amélioration et de la normalisation des passeports et autres titres de voyage. En tant que membre fondateur des groupes de travail techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), un organisme des Nations Unies, le Canada a participé à la mise au point du passeport lisible à la machine et en fait activement la promotion à l'échelle internationale. Grâce à la participation de services d'inspection internationaux tels qu'Emploi et Immigration Canada, les rencontres du conseil consultatif technique sur les titres de voyage lisibles à la machine qui ont eu lieu en 1990-1991 ont mené à la publication de normes internationales compatibles en matière de visas lisibles à la machine, qui devraient contribuer pour beaucoup au contrôle de l'immigration.

Le Bureau des passeports entend poursuivre ses efforts pour améliorer encore l'intégrité des passeports et autres titres de voyage, devant l'intensification des activités frauduleuses dans presque tous les pays du monde. Pour ce faire, il adaptera ou élaborera des technologies d'avant-garde qui fourniront aux systèmes d'inspection, manuels ou automatisés, des indices évidents et vérifiables permettant de déceler les fraudes.

La haute direction du Bureau des passeports est constamment à la recherche de nouveaux moyens d'améliorer le service. Elle entend ainsi raccourcir le délai de délivrance, simplifier le formulaire de demande, améliorer la qualité du produit ou encore mettre en place de nouveaux systèmes de gestion des ressources ou d'information de gestion.

---

2 Daniel Stoffman, «Completely Predictable People», *Report on Business Magazine* (Novembre 1990).

CHAPITRE 3 – RENDEMENT FINANCIER

RAPPORT DE GESTION

Nous avons préparé les états financiers ci-joints du Fonds renouvelable du Bureau des passeports tels qu'exigés par et selon la politique du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du Receveur général du Canada. La responsabilité première de ces états financiers, en regard de l'intégrité et de l'objectivité des données, revient à la gestion du Fonds.

Ces états financiers ont été préparés selon les conventions comptables importantes établies et énoncées à la note 2, sur une base comparable à celle de l'exercice précédent. Certains renseignements inclus dans ces états financiers sont fondés sur les meilleurs prévisions et jugements de la gestion tout en tenant lieu de leur importance. Pour s'acquitter de cette responsabilité de rapport, le Fonds maintient une série de comptes représentant un enregistrement centralisé des opérations financières du Fonds. À moins d'avis contraire, les renseignements financiers figurant dans les états ministériels et ailleurs dans les Comptes publics sont conformes aux renseignements apparaissant dans les états financiers.

La Direction des finances et de l'administration du Fonds renouvelable du Bureau des passeports se conforme aux conventions comptables et de gestion financière du ministère, développe les politiques relatives au Fonds et publie les manuels et les directives qui décrivent ces politiques et les procédures afférentes. Le Fonds maintient des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui permettent aux gestionnaires de s'assurer, de façon raisonnable, que les opérations sont inscrites et effectuées selon les autorisations accordées et que l'actif du Fonds est protégé. Les systèmes sont renforcés par le biais des programmes de vérification interne du ministère.

R. Beaudoin, CMA
Chef de service, Finances

F. Deschênes, CGA
Directeur, Finances et administration

ÉTAT DE L'EXPLOITATION
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1991

	1991	1990
	$	$
Revenus		
Droits gagnés	32 144 258	30 174 720
Revenus divers	5 590	3 392
	32 149 848	30 178 112
Frais d'exploitation		
Traitements et indemnités aux employés	16 535 517	15 413 056
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	204 170	398 264
Exploitation de passeport dans les postes à l'étranger	4 447 460	4 447 460
Matériel de passeport et formules de demande	3 789 823	3 717 380
Logement	2 050 142	1 951 921
Services professionnels et spéciaux	1 829 271	1 524 872
Imprimerie, papeterie et approvisionnement	769 840	472 780
Fret, messageries et camionnage	736 411	211 108
Télécommunications	694 033	668 841
Amortissement	623 329	503 374
Services des postes et affranchissement	415 148	808 669
Voyages et déménagements	299 969	217 335
Réparations et entretien	194 019	144 318
Location	117 487	70 539
Dépenses diverses	10 453	5 838
Renseignements	7 909	5 540
Perte sur aliénation d'immobilisations	6 453	5 240
	32 731 434	30 566 535
Profit (perte) net	(581 586)	(388 423)

ÉTAT DU SURPLUS ACCUMULÉ
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1991

	1991	1990
	$	$
Solde au début de l'exercice	10 392 798	10 781 221
Profit (perte) net pour l'exercice	(581 586)	(388 423)
Solde à la fin de l'exercice	9 811 212	10 392 798

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1991

	1991	1990
	$	$
Activités de fonctionnement :		
(Perte) profit net de l'exercice	(581 586)	(388 423)
Plus : provision pour indemnités de cessation d'emploi	204 170	398 264
amortissement	623 329	503 374
perte sur aliénation d'immobilisations	6 453	5 240
	252 366	518 455
Variation des disponibilités et exigibilités	370 254	(5 471 708)
Variation des autres éléments d'actif et de passif :		
Paiements et variation de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	(157 991)	(90 855)
Ressources financières nettes fournies (employées) par les activités de fonctionnement	464 629	(5 044 108)
Activités d'investissement :		
Immobilisations		
Achetées	(1 017 769)	(563 448)
Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement	(1 017 769)	(563 448)
RESSOURCES FINANCIÈRES NETTES (EMPLOYÉES) FOURNIES ET VARIATION DE L'IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, AU COURS DE L'EXERCICE	(553 140)	(5 607 556)
IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	11 185 165	16 792 721
IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, À LA FIN DE L'EXERCICE	10 632 025	11 185 165

BILAN AU 31 MARS 1991

ACTIF	1991	1990
	$	$
Disponibilités		
Débiteurs		
Gouvernement du Canada	119 160	176 588
Tiers	124 496	178 025
Stock au coût et au prix coûtant moyen (Note 3)	1 479 836	1 596 230
Frais payés d'avance	42 165	233 212
	1 765 657	2 184 055
Immobilisations (Note 4)		
Au coût	4 983 235	3 977 456
Moins : amortissement accumulé	2 973 124	2 355 332
	2 010 111	1 622 124
	3 775 768	3 806 179

PASSIF	1991	1990
	$	$
Exigibilités		
Créditeurs et passif couru		
Gouvernement du Canada	824 364	696 865
Tiers		
Créditeurs	931 852	1 280 651
Indemnités de congé	394 040	367 595
Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	283 202	224 275
Revenus reportés	310 838	223 055
	2 744 296	2 792 441
À long terme		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1 852 285	1 806 105
AVOIR DU CANADA		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(10 632 025)	(11 185 165)
Surplus accumulé	9 811 212	10 392 798
	(820 813)	(792 367)
	3 775 768	3 806 179

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 MARS 1991

1. Autorisation et objectif

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports a été constitué en 1969 pour assurer la délivrance des documents de voyage à des citoyens canadiens et à certains résidents permanents au Canada qui ne peuvent obtenir de passeport valide de leurs pays d'origine. La loi sur les fonds renouvelables a autorisé le fonctionnement du Fonds.

Une autorisation permanente continue du Parlement autorise le Fonds à effectuer des paiements à partir du Fonds du revenu consolidé jusqu'à un total de 4 000 000 $ à des fins de fonds de roulement, de l'acquisition d'immobilisations et du financement temporaire des déficits accumulés d'exploitation. Un montant de 745 893 $, représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et les actifs contribués au Fonds, a été imputé à cette autorisation lorsque le Fonds est devenu budgétaire en 1981.

2. Conventions comptables importantes

a) Stocks

Le stock de fournitures et d'approvisionnements est inscrit au prix coûtant et le stock des passeports en cours est évalué au prix coûtant moyen pour l'exercice.

b) Immobilisations

Les améliorations locatives sont amorties selon la méthode linéaire sur la période des baux. Les autres immobilisations sont amorties selon la méthode linéaire, depuis l'année d'acquisition, sur leur vie utile estimative, comme suit :

Ameublement	16 ans
Équipement de traitement électronique des données (TED)	5 ans
Autres pièces d'équipement	10 ans

c) Indemnités de cessation d'emploi

Les indemnités de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans les conventions collectives. Le coût de ces indemnités est inscrit dans les comptes lorsque les bénéfices sont gagnés par les employés.

d) Les droits de passeport sont versés au moment de la demande et font l'objet d'une comptabilité d'exercice. Par revenus reportés on entend les droits reçus pour lesquels des services de passeport n'ont pas encore été rendus.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 MARS 1991 – Suite

3. Stocks

	1991	1990
	$	$
Fournitures et approvisionnement	1 319 668	1 485 014
Travaux en cours	160 168	111 216
	1 479 836	1 596 230

4. Immobilisations et amortissement accumulé

Immobilisations	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
	$	$	$	$
Améliorations locatives	670 133	249 348		919 481
Ameublement	685 448	150 241	2 713	832 976
Équipement TED	1 337 809	417 048	1 195	1 753 662
Autres équipements	1 284 066	201 132	8 082	1 477 116
	3 977 456	1 017 769	11 990	4 983 235

Amortissement accumulé	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
	$	$	$	$
Améliorations locatives	448 016	250 901		698 917
Ameublement	299 688	44 774	688	343 774
Équipement TED	1 021 939	191 687		1 213 626
Autres équipements	585 689	135 967	4 849	716 807
	2 355 332	623 329	5 537	2 973 124

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 MARS 1991 – Suite

5. Baux à long terme

En vertu de baux à long terme qui se terminent entre le 31 mars 1991 et le 31 août 1995, le Bureau des passeports occupe vingt-trois locaux différents.

Les dépenses locatives se composent de :

	1991	1990
	$	$
Loyers	2 050 142	1 951 921
Services	50 270	27 985
	2 100 412	1 979 906

ANNEXE A

24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12* *Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-86

Registration
SI/81-86 24 June, 1981

OTHER THAN STATUTORY AUTHORITY

Canadian Passport Order

P.C. 1981-1472 4 June, 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, is pleased hereby to revoke the Canadian Passport Regulations, C.R.C., c. 641, and to make the annexed Order respecting Canadian passports in substitution therefor.

ORDER RESPECTING CANADIAN PASSPORTS

Short Title

1. This Order may be cited as the *Canadian Passport Order*.

Interpretation

2. In this Order,

"Act" means the *Citizenship Act*; (*Loi*)

"applicant" means a person who has attained sixteen years of age who applies for a passport or a person who has attained sixteen years of age who applies for the inclusion of the name of a child in that person's passport; (*requérant*)

"former Act" means the *Canadian Citizenship Act*; (*ancienne Loi*)

"Minister" means the Secretary of State for External Affairs; (*Ministre*)

"passport" means an official Canadian document that shows the identity and nationality of a person for the purpose of facilitating travel by that person outside Canada; (*passeport*)

"Passport Office" means a section of the Department of External Affairs, wherever located, that has been charged by the Minister with the issuing, revoking, withholding, recovery and use of passports. (*Bureau des passeports*)

Issuance of Passports

3. Every passport

(*a*) shall be in a form prescribed by the Minister;

(*b*) shall be issued in the name of the Minister on behalf of Her Majesty in right of Canada;

(*c*) shall at all times remain the property of Her Majesty in right of Canada;

(*d*) shall be issued on the condition that the bearer will return it to the Passport Office forthwith when requested to do so by that office;

(*e*) shall be signed by the person to whom it is issued; and

Enregistrement
TR/81-86 24 juin 1981

AUTORITÉ AUTRE QUE STATUTAIRE

Décret sur les passeports canadiens

C.P. 1981-1472 4 juin 1981

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil d'abroger le Règlement des passeports canadiens, C.R.C., c. 641 et de prendre en remplacement le Décret concernant les passeports canadiens, ci-après.

DÉCRET CONCERNANT LES PASSEPORTS CANADIENS

Titre abrégé

1. Le présent décret peut être cité sous le titre: *Décret sur les passeports canadiens*.

Définitions

2. Dans le présent décret,

«ancienne Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté canadienne*; (*former Act*)

«Bureau des passeports» désigne le service du ministère des Affaires extérieures, où qu'il se trouve, que le Ministre a chargé de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports; (*Passport Office*)

«Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté*; (*Act*)

«Ministre» désigne le secrétaire d'État aux Affaires extérieures; (*Minister*)

«passeport» désigne un document officiel canadien qui établit l'identité et la nationalité d'une personne afin de faciliter les déplacements de cette personne hors du Canada; (*passport*)

«requérant» désigne une personne âgée d'au moins seize ans qui demande un passeport ou qui demande l'inscription du nom d'un enfant dans son passeport. (*applicant*)

Délivrance des passeports

3. Chaque passeport

a) doit être émis selon la forme prescrite par le Ministre;

b) doit être délivré au nom du Ministre agissant au nom de Sa Majesté du chef du Canada;

c) demeure en tout temps la propriété de Sa Majesté du chef du Canada;

d) est délivré à condition que le titulaire le retourne immédiatement au Bureau des passeports à la demande de ce Bureau;

e) doit être signé par la personne à laquelle il est délivré; et

(*f*) shall, unless it is sooner revoked, expire not later than five years from the date on which it is issued.

4. (1) Subject to this Order, any person who is a Canadian citizen under the Act may be issued a passport.

(2) No passport shall be issued to a person who is not a Canadian citizen under the Act.

5. No passport shall be issued to any person and no name of a child shall be included in the passport of any person unless an application for a passport is made by that person to the Passport Office in a form prescribed by the Minister.

6. An application for a passport by or in respect of a person who was

(*a*) born in Canada shall be accompanied by

(i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,

(ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,

(iii) a certificate of birth issued to the person by a province or by a person authorized by a province to issue such certificates, or

(iv) a certificate that indicates the date and place of the birth of the person in Quebec, duly issued by a person authorized under the law of Quebec to issue such certificates; or

(*b*) born outside Canada shall be accompanied by

(i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,

(ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,

(iii) a certificate of registration of birth abroad issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to the former Act, or

(iv) a certificate of retention of Canadian citizenship issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to a declaration of retention of Canadian citizenship made by the person pursuant to regulations made under the former Act.

7. (1) Subject to subsections (2) to (4), where a child has not attained sixteen years of age,

(*a*) the child may be issued a passport if the applicant therefor is

(i) the parent of the child,

(ii) where the parents of the child are divorced or separated, the custodial parent, or

(iii) the legal guardian of the child; or

(*b*) the name of the child may be included in the passport of the applicant if the applicant is a person referred to in subparagraph (*a*)(i) or (ii).

f) expire au plus tard cinq ans après la date de délivrance, sauf en cas de révocation antérieure.

4. (1) Sous réserve du présent décret, un passeport peut être délivré à toute personne qui est citoyen canadien en vertu de la Loi.

(2) Aucun passeport n'est délivré à une personne qui n'est pas citoyen canadien en vertu de la Loi.

5. Un passeport n'est délivré à une personne et le nom d'un enfant n'est ajouté dans le passeport de cette personne que si une demande de passeport est présentée par cette personne au Bureau des passeports selon la forme prescrite par le Ministre.

6. Une demande de passeport présentée par une personne ou à l'égard d'une personne

a) née au Canada, doit être accompagnée

(i) d'un certificat de citoyenneté canadienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,

(ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1er janvier 1947,

(iii) d'un acte de naissance délivré à la personne par une province ou par une personne autorisée par une province à délivrer de tels actes, ou

(iv) d'un certificat établissant la date et le lieu de naissance de la personne au Québec et dûment délivré par une personne autorisée en vertu de la loi du Québec à délivrer de tels certificats; ou

b) née en dehors du Canada, doit être accompagnée

(i) d'un certificat de citoyenneté candienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,

(ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1er janvier 1947,

(iii) d'un certificat d'enregistrement de naissance à l'étranger délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne conformément à l'ancienne Loi, ou

(iv) d'un certificat de rétention de la citoyenneté canadienne délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne en vertu d'une déclaration de rétention de la citoyenneté canadienne faite par la personne conformément aux règlements établis en vertu de l'ancienne Loi.

7. (1) Sous réserve des paragraphes (2) à (4), si l'enfant a moins de seize ans,

a) il peut se voir délivrer un passeport si le requérant est

(i) l'un de ses parents,

(ii) le parent qui a la garde de l'enfant, lorsque les parents sont divorcés ou séparés, ou

(iii) le tuteur de l'enfant; ou

b) le nom de l'enfant peut être ajouté dans le passeport du réquérant, si le requérant est une personne visée au sous-alinéa *a*)(i) ou (ii).

(2) Where the parents of a child are divorced or separated and there is in existence

(*a*) a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction, or

(*b*) a separation agreement,

the terms of which grant the non-custodial parent specific right of access to the child, the child shall not be issued a passport or the child's name shall not be included in the passport of the custodial parent unless the application therefor is accompanied by evidence that the issue of a passport to the child or the inclusion of the child's name in the passport of the custodial parent is not contrary to the terms of the order or separation agreement.

(3) Where there is a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction in respect of a child who has not attained sixteen years of age the terms of which restricts the movement of that child to a judicial district specified in the order, the child shall not be issued a passport and the child's name shall not be included in the passport of the applicant unless the court order is revoked or is varied to permit the child to travel outside Canada.

(4) Where an applicant applies for the issue of a passport to a child who has not attained sixteen years of age or to have the name of a child who has not attained sixteen years of age included in the applicant's passport and the applicant fails to provide the Passport Office with

(*a*) the information and material required in the application for a passport, or

(*b*) the further information and material requested pursuant to section 8,

no passport shall be issued to that child and the name of that child shall not be included in the applicant's passport.

8. (1) In addition to the information and material that an applicant is required to provide in the application for a passport, the Passport Office may request an applicant to provide further information respecting any matter relating to the issue of the passport.

(2) The further information referred to in subsection (1) and the circumstances in which such information may be requested includes the information and circumstances set out in the schedule.

Refusal of Passports and Revocation

9. The Passport Office may refuse to issue a passport to an applicant who

(*a*) fails to provide the Passport Office with a duly completed application for a passport or with the information and material that is required or requested

(i) in the application for a passport, or

(ii) pursuant to section 8;

(*b*) stands charged in Canada with the commission of an indictable offence;

(2) Si les parents d'un enfant sont divorcés ou séparés et qu'il existe

a) une ordonnance rendue par un tribunal canadien compétent, ou

b) une entente de séparation

aux termes de laquelle le parent qui n'a pas la garde de l'enfant jouit du droit exprès de visite de l'enfant, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et son nom ne peut être ajouté dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, à moins que la demande ne soit accompagnée d'une preuve établissant que la délivrance d'un passeport à l'enfant ou l'inscription du nom de ce dernier dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, ne contrevient pas aux dispositions de l'ordonnance ou de l'entente de séparation.

(3) Si une ordonnance a été rendue à l'égard d'un enfant de moins de seize ans par un tribunal canadien compétent ayant pour effet de limiter les déplacements de l'enfant à un district judiciaire précisé dans l'ordonnance, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport d'un requérant à moins que l'ordonnance ne soit révoquée ou revisée de façon à permettre à l'enfant de voyager hors du Canada.

(4) Si un requérant présente une demande de passeport à l'égard d'un enfant de moins de seize ans ou une demande d'inscription du nom de l'enfant dans son passeport et que le requérant ne fournit pas au Bureau des passeports

a) les renseignements et les documents exigés dans la demande de passeport, ou

b) les renseignements et documents supplémentaires demandés selon l'article 8,

aucun passeport n'est émis au nom de l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport du requérant.

8. (1) En plus des renseignements et des documents que le requérant doit fournir en présentant une demande de passeport, le Bureau des passeports peut demander à ce requérant de fournir des renseignements supplémentaires à l'égard de toute question se rapportant à la délivrance du passeport.

(2) Les renseignements supplémentaires visés au paragraphe (1) et les circonstances qui justifient la demande de tels renseignements comprennent ceux mentionnés à l'annexe.

Refus de délivrance et révocation

9. Le Bureau des passeports peut refuser de délivrer un passeport à un requérant qui

a) ne lui présente pas une demande de passeport dûment remplie ou ne lui fournit pas les renseignements et les documents exigés ou demandés

(i) dans la demande de passeport, ou

(ii) selon l'article 8;

b) est accusé au Canada d'un acte criminel;

c) est accusé dans un pays étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;

(*c*) stands charged outside Canada with the commission of any offence that would, if committed in Canada, constitute an indictable offence;

(*d*) is serving a term of imprisonment or is forbidden to leave Canada by

(i) the terms and conditions of any parole or mandatory supervision imposed under or by virtue of the *Parole Act*,

(ii) the conditions of a probation order made under the *Criminal Code*, or

(iii) the conditions of the grant of a temporary absence without escort from a prison or penitentiary;

(*e*) has been convicted of an offence under section 58 of the *Criminal Code*;

(*f*) is indebted to the Crown for expenses related to repatriation to Canada or for other consular financial assistance provided abroad at his request by the Government of Canada; or

(*g*) has been issued a passport that has not expired and has not been revoked or whose name is included in such a passport.

10. The Passport Office may revoke the passport of a person on any ground on which it may refuse to issue a passport to that person if he were an applicant and may revoke the passport of a person who

(*a*) being outside Canada, stands charged in a foreign country or state with the commission of any offence that would constitute an indictable offence if committed in Canada;

(*b*) uses the passport to assist him in committing an indictable offence in Canada or any offence in a foreign country or state that would constitute an indictable offence if committed in Canada;

(*c*) permits another person to use the passport;

(*d*) has obtained the passport or the inclusion of the name of a child in the passport by means of false or misleading information; or

(*e*) has ceased to be a Canadian citizen.

11. When a person has been advised by the Passport Office that a passport in his possession is required to be returned to the Passport Office, he shall forthwith return the passport to the nearest Passport Office.

d) purge une peine d'emprisonnement ou est frappé de l'interdiction de quitter le Canada

(i) selon les modalités découlant d'une libération conditionnelle ou d'une libération sous surveillance obligatoire imposée en vertu de la *Loi sur la libération conditionnelle de détenus*,

(ii) selon les dispositions d'une ordonnance de probation établie en vertu du *Code criminel*, ou

(iii) selon les conditions régissant une absence temporaire sans escorte d'une prison ou d'un pénitencier;

e) a été déclaré coupable d'un acte criminel selon l'article 58 du *Code criminel*;

f) est redevable envers la Couronne par suite des dépenses engagées en vue de son rapatriement au Canada ou d'une autre assistance financière consulaire qu'il a demandée et que le gouvernement du Canada lui a fournie à l'étranger; ou

g) détient un passeport ou dont le nom est inscrit dans un passeport qui n'est pas expiré et n'a pas été révoqué.

10. Le Bureau des passeports peut révoquer le passeport d'une personne pour toute raison qui justifierait le refus de délivrer un passeport à cette personne si elle présentait une demande, et peut révoquer le passeport d'une personne qui

a) étant en dehors du Canada, est accusée dans un pays ou un État étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;

b) utilise le passeport pour commettre un acte criminel au Canada, ou pour commettre, dans un pays ou État étranger, une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;

c) permet à une autre personne de se servir du passeport;

d) a obtenu le passeport ou a fait inscrire le nom d'un enfant dans ce passeport au moyen de renseignements faux ou trompeurs; ou

e) n'est plus citoyen canadien.

11. Toute personne que le Bureau des passeports avise de lui retourner un passeport qu'elle a en sa possession doit retourner immédiatement ce passeport au Bureau des passeports le plus proche.

SCHEDULE

ADDITIONAL INFORMATION

Name

1. Where an applicant applies for a passport in a name that is

(*a*) other than the applicant's legal name,

(*b*) different from the name set out in

(i) the applicant's birth certificate,

(ii) certificate of citizenship, or

(iii) any other document required in respect of a passport under this Order,

ANNEXE

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Nom

1. Si le requérant utilise dans sa demande de passeport un nom

a) autre que son nom légal,

b) différent du nom qui paraît

(i) sur son acte de naissance,

(ii) sur son certificat de citoyenneté, ou

(iii) sur tout autre document exigé en vertu du présent décret,

the applicant may be required to submit additional documents or affidavits in clarification thereof.

Address

2. Where an applicant provides as an address a Canada Post Office Box number or a General Delivery address, the applicant may be required to provide an explanation for such address or to provide a permanent address.

Date of Birth

3. Where the date of birth of an applicant set out in an application for a passport differs from the date of birth in that applicant's birth certificate, further evidence of the date of birth of the applicant may be required.

Sex

4. (1) Where the sex indicated in an application for a passport is not the same as that set out in that applicant's birth certificate, the applicant may be requested to provide an explanation.

(2) Where an application for a passport indicates that a change of sex of the applicant has taken place, the applicant may be requested to submit a certificate from a medical practitioner to substantiate the statement.

Marital Status

5. Where an applicant's marital status as set out in that applicant's application is single and the applicant applies

(*a*) to have a child included in the applicant's passport, or

(*b*) for a passport for a child,

evidence may be required to establish that the applicant is the responsible parent of the child.

Loss of Citizenship

6. Where the information submitted in an application for a passport indicates that the applicant may have, at any time, ceased to be a Canadian citizen, information may be required from that applicant to establish that the applicant is a Canadian citizen.

Passports for Children

7. Where an applicant referred to in section 7 of this Order applies for the issue of a passport for a child referred to in that section or to have that child's name included in the applicant's passport, the applicant may be required to submit evidence, in the form of affidavits, statutory declarations or otherwise, to substantiate the applicant's eligibility to so apply.

Missing Canadian Passports

8. Where there is in existence a valid Canadian passport in respect of an applicant and that applicant is unable to produce it, the applicant may be required to provide a statement

il peut être requis de fournir des documents supplémentaires ou des affidavits pour clarifier la situation.

Adresse

2. Si le requérant fournit un numéro de case postale ou la poste restante comme adresse postale, il peut être requis de fournir une explication ou donner une adresse permanente.

Date de naissance

3. Si la date de naissance du requérant donnée dans la demande de passeport diffère de celle qui figure dans son acte de naissance, le requérant peut être requis de fournir d'autres preuves de sa date de naissance.

Sexe

4. (1) Si le sexe indiqué dans la demande de passeport ne correspond pas au sexe indiqué sur l'acte de naissance du requérant, ce dernier peut être requis de fournir une explication.

(2) Si la demande de passeport fait état d'un changement de sexe, le requérant peut être requis de fournir un certificat médical à l'appui de cette déclaration.

Situation de famille

5. Le requérant qui se dit célibataire et qui présente une demande en vue

a) d'ajouter le nom d'un enfant dans son passeport, ou

b) d'obtenir un passeport pour un enfant,

peut être appelé à prouver qu'il est le parent responsable de l'enfant.

Perte de citoyenneté

6. Si les renseignements fournis à l'appui de la demande de passeport indiquent que le requérant peut, à un moment quelconque, avoir perdu sa citoyenneté canadienne, celui-ci peut être requis de fournir d'autres renseignements établissant sa citoyenneté canadienne.

Passeports pour enfants

7. Si un requérant visé par l'article 7 du présent décret présente une demande de passeport pour un enfant visé par cet article ou en vue d'ajouter le nom de cet enfant dans son passeport, le requérant peut être appelé à fournir une preuve sous forme d'affidavits, de déclarations statutaires ou autres documents officiels, afin d'appuyer l'admissibilité du requérant à présenter une telle demande.

Passeports canadiens manquants

8. Si un passeport canadien valide a été délivré au requérant et que ce dernier ne peut produire ledit passeport, le requérant

explaining the circumstances in respect of the missing passport together with such affidavits or statutory declarations as are necessary to establish that the passport is missing and the reasons therefor.

Marriage

9. (1) Where a female applicant married an alien prior to January 1, 1947, additional information may be required to establish whether the applicant is a Canadian citizen.

(2) Where a female applicant who is married and in possession of a valid passport issued to her in her maiden name requests that her married name be added to the passport, the applicant may be required to produce her marriage certificate.

Delivery of Passports

10. (1) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to an applicant, the applicant may be required to produce a document establishing the identity of the applicant.

(2) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to the agent of an applicant, that agent may be required to produce a letter of consent from the applicant to accept delivery.

Applicants who have been Refused Passports

11. Where an applicant has previously applied for a passport and the issue of a passport to that applicant has been refused, information may be required from the applicant to establish that the applicant is eligible to be issued a passport.

Proof of Guardianship

12. Where the application for a passport is in respect of a child and the applicant is the legal guardian of the child, information may be required to establish proof of guardianship of that child.

EXPLANATORY NOTE

(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)

This order authorizes the issuance of Canadian passports.

peut être requis de fournir une déclaration quant aux circonstances entourant la perte du passeport ainsi que les affidavits ou déclarations statutaires nécessaires, de façon à établir la perte du passeport et les raisons de cette perte.

Mariage

9. (1) Si la requérante a épousé un étranger avant le 1er janvier 1947, il peut lui être nécessaire de fournir des renseignements supplémentaires afin de confirmer qu'elle est citoyenne canadienne.

(2) Si la requérante mariée est en possession d'un passeport valide émis à son nom de jeune fille et demande que son nom de femme mariée soit ajouté au passeport, elle peut être requise de produire son certificat de mariage.

Délivrance des passeports

10. (1) Lorsque le requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire un document établissant son identité.

(2) Si un représentant du requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire une lettre de consentement du requérant l'autorisant à prendre livraison du passeport.

Requérants auxquels on a refusé un passeport

11. Si le requérant a déjà présenté une demande de passeport et que celle-ci lui a été refusée, il peut être appelé à fournir des renseignements en vue d'établir son admissibilité à un passeport.

Preuve de la garde d'un enfant

12. Si le tuteur d'un enfant présente une demande de passeport à l'égard de l'enfant, il peut être requis de fournir des renseignements établissant la garde de cet enfant.

NOTE EXPLICATIVE

(La présente note ne fait pas partie du décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)

Ce décret autorise la délivrance de passeports canadiens.

QUEEN'S PRINTER FOR CANADA, OTTAWA, 1981 IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE CANADA, OTTAWA, 1981

24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12* *Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-87

Registration
SI/81-87 24 June, 1981

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS ACT

Department of External Affairs Duties Order

P.C. 1981-1473 4 June, 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, pursuant to section 4 of the Department of External Affairs Act, is pleased hereby to make the annexed Order respecting the assignment of duties to the Department of External Affairs.

ORDER RESPECTING THE ASSIGNMENT OF DUTIES TO THE DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS

Short Title

1. This Order may be cited as *Department of External Affairs Duties Order*.

Assigned Duties

2. The administration of all matters pertaining to the issuing, revoking, withholding, recovery and use of Canadian passports is hereby assigned to the Department of External Affairs.

EXPLANATORY NOTE

(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)

This order assigns the administration of all matters relating to Canadian passports to the Department of External Affairs.

Enregistrement
TR/81-87 24 juin 1981

LOI SUR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Décret sur les fonctions du ministère des Affaires extérieures

C.P. 1981-1473 4 juin 1981

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures et en vertu de l'article 4 de la Loi sur le ministère des Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil de prendre le Décret concernant l'attribution de fonctions au ministère des Affaires extérieures, ci-après.

DÉCRET CONCERNANT L'ATTRIBUTION DE FONCTIONS AU MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Titre abrégé

1. Le présent décret peut être cité sous le titre: *Décret sur les fonctions du ministère des Affaires extérieures*.

Fonctions attribuées

2. L'administration de toutes les questions relatives à la délivrance, à la révocation, à la retenue, à la récupération et à l'utilisation des passeports canadiens est confiée au ministère des Affaires extérieures.

NOTE EXPLICATIVE

(La présente note ne fait pas partie du décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)

Ce décret attribue au ministère des Affaires extérieures l'administration de toutes les questions relatives aux passeports canadiens.

QUEEN'S PRINTER FOR CANADA, OTTAWA, 1981 IMPRIMEUR DE LA REINE POUR LE CANADA, OTTAWA, 1981

ANNEXE B

1968 : Le Cabinet confirme la décision d'ouvrir des bureaux régionaux dans les villes où sont situés les principaux aéroports offrant des services réguliers vers des destinations internationales, en commençant par Vancouver, Montréal et Toronto.

1969 : Les changements suivants entrent en vigueur le 1er avril en ce qui a trait aux exigences applicables aux passeports :

- tous les requérants doivent fournir une preuve documentaire confirmant leur citoyenneté canadienne;
- les passeports ne sont plus renouvelables, et leur période de validité est restreinte à 5 ans;

} La demande massive de nouveaux passeports engorge temporairement les services de délivrance.

- les services de passeport seront décentralisés;
- le Bureau des passeports passe à un régime d'autofinancement, les opérations étant financées au moyen des droits perçus pour les services fournis;
- le droit requis passe de 5 $ à 10 $.

1970 : Des bureaux sont ouverts à Montréal, Toronto et Vancouver.

1972 : Des bureaux sont ouverts à Halifax et Edmonton.

1973 : Un bureau est ouvert à Winnipeg.

1974 : Un bureau satellite est ouvert à North York.

1976 : Le droit passe de 10 $ à 12 $.

1979 : Des bureaux sont ouverts à Saskatoon, St. John's, Hamilton, Calgary et Québec.

1980 : Le droit passe de 12 $ à 20 $.

1981 : Des bureaux sont ouverts à Windsor, London, Fredericton et Victoria.

1982 : Un service téléphonique sans frais est mis en place.

Le droit passe de 20 $ à 21 $.

L'Administration centrale est transférée d'Ottawa à Hull.

1985 : Les passeports lisibles à la machine sont introduits au Canada.

1986 : Des systèmes de rédaction automatique sont installés à Atlanta, New York, Londres et Los Angeles.

Toutes les missions du Canada délivrent des passeports ayant le format des passeports lisibles à la machine.

1987 : Des bureaux sont ouverts à Saint-Laurent et Scarborough.

Des systèmes de rédaction automatique sont installés à Rome, Paris et Bonn.

1988 : Le droit passe de 21 $ à 25 $ le 1er janvier.

Un système de rédaction automatique est installé à Detroit.

Le comptoir public d'Ottawa devient un bureau de délivrance.

Des bureaux sont ouverts à Jonquière, Regina et Thunder Bay.

1989 : Des systèmes de rédaction automatique sont installés à San Francisco et Hong Kong.

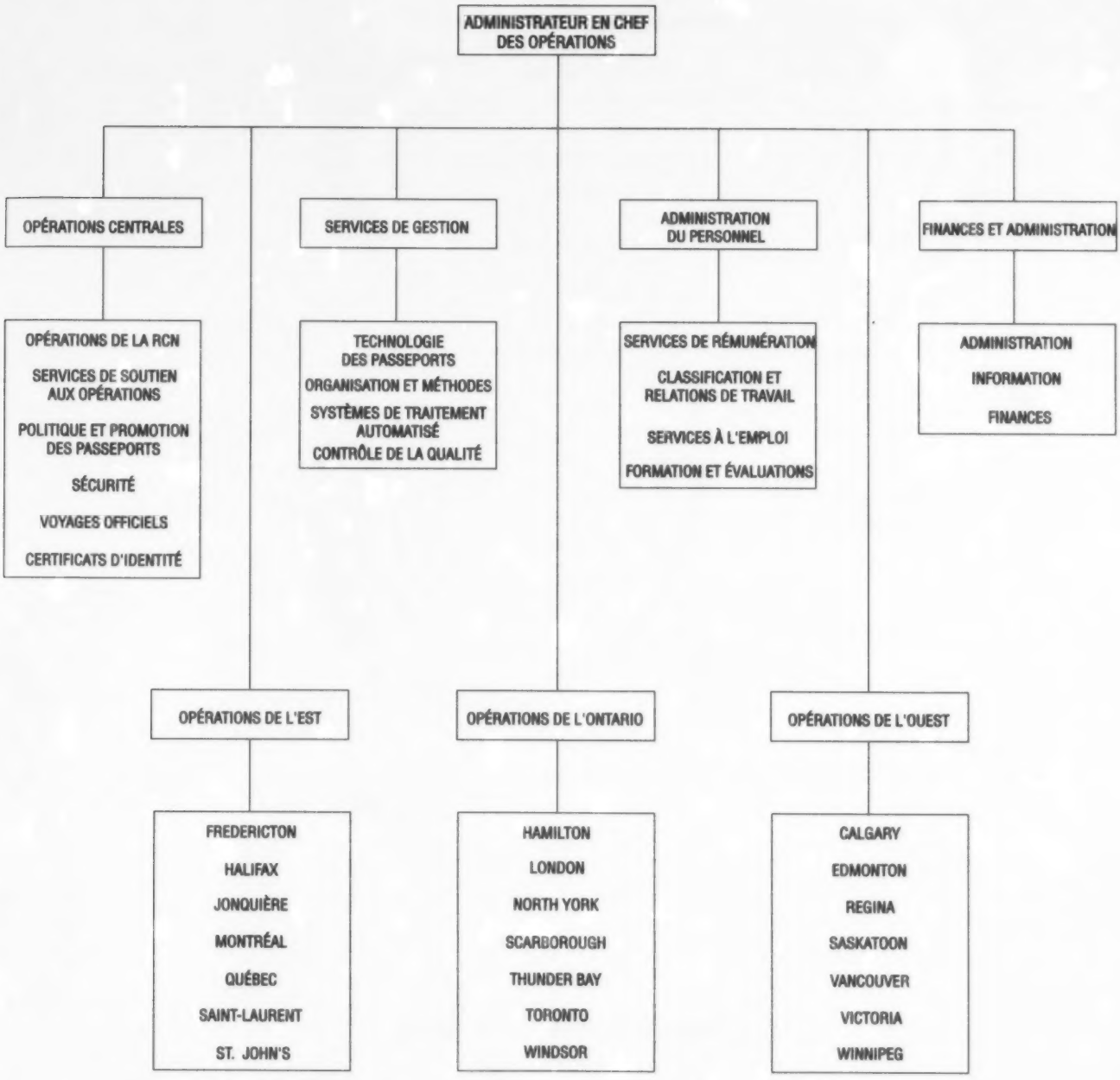
1990 : Le bureau satellite de North York devient un bureau de délivrance.

Le Bureau des passeports devient un Organisme de service spécial.

Les bureaux régionaux sont regroupés en trois unités administratives : les Opérations de l'Est, de l'Ontario, et de l'Ouest.

Le Bureau des passeports est rattaché au Secteur des affaires consulaires, de l'immigration et des passeports.

ANNEXE C


ADMINISTRATEUR EN CHEF DES OPÉRATIONS
OPÉRATIONS CENTRALES
OPÉRATIONS DE LA RCN
SERVICES DE SOUTIEN AUX OPÉRATIONS
POLITIQUE ET PROMOTION DES PASSEPORTS
SÉCURITÉ
VOYAGES OFFICIELS
CERTIFICATS D'IDENTITÉ
SERVICES DE GESTION
TECHNOLOGIE DES PASSEPORTS
ORGANISATION ET MÉTHODES
SYSTÈMES DE TRAITEMENT AUTOMATISÉ
CONTRÔLE DE LA QUALITÉ
ADMINISTRATION DU PERSONNEL
SERVICES DE RÉMUNÉRATION
CLASSIFICATION ET RELATIONS DE TRAVAIL
SERVICES À L'EMPLOI
FORMATION ET ÉVALUATIONS
FINANCES ET ADMINISTRATION
ADMINISTRATION
INFORMATION
FINANCES
OPÉRATIONS DE L'EST
FREDERICTON
HALIFAX
JONQUIÈRE
MONTRÉAL
QUÉBEC
SAINT-LAURENT
ST. JOHN'S
OPÉRATIONS DE L'ONTARIO
HAMILTON
LONDON
NORTH YORK
SCARBOROUGH
THUNDER BAY
TORONTO
WINDSOR
OPÉRATIONS DE L'OUEST
CALGARY
EDMONTON
REGINA
SASKATOON
VANCOUVER
VICTORIA
WINNIPEG

ANNEXE D

SERVICE EN PERSONNE

OPÉRATIONS DE L'EST

FREDERICTON
King's Place
King's Tower, bureau 601
440, rue King

HALIFAX
Scotia Square
Duke Tower, bureau 608
5251, rue Duke

JONQUIÈRE
Place Saint-Michel
Bureau 208
3885, boulevard Harvey

MONTRÉAL
Complexe Guy-Favreau
Tour Ouest, bureau 215
200, boulevard René-Lévesque Ouest

QUÉBEC
Place Belle Cour
Bureau 1000
2590, boulevard Laurier

SAINT-LAURENT
3300, chemin Côte Vertu
Bureau 112

ST. JOHN'S
Immeuble General Post Office
4e étage
354, rue Water

OPÉRATIONS DE LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

OTTAWA
Immeuble C.D. Howe
Tour Ouest, 1er étage
240, rue Sparks

HULL
Place du Centre
6e étage
200, promenade du Portage

OPÉRATIONS DE L'ONTARIO

HAMILTON
Immeuble Standard Life
Bureau 330
120, rue King Ouest

LONDON
Immeuble du Gouvernement du Canada
Bureau 803
451, rue Talbot

NORTH YORK
Immeuble du Gouvernement du Canada
2e étage
4900, rue Yonge

SCARBOROUGH
Scarborough Town Centre
Bureau 828
200, Town Centre Court

THUNDER BAY
Immeuble Royal Insurance
Bureau 406
28, rue Cumberland Nord

TORONTO
Atrium on Bay
Bureau 1031
20, rue Dundas Ouest

WINDSOR
Immeuble de la Banque de Commerce Canadienne Impériale
Bureau 504
100, avenue Ouellette

OPÉRATIONS DE L'OUEST

CALGARY
Immeuble du Gouvernement du Canada, Harry Hays
Bureau 480
220, 4e Avenue Sud-Est

EDMONTON
Immeuble Place Canada
Bureau 1630
9700, avenue Jasper

REGINA
Immeuble de la Banque de Commerce Canadienne Impériale
Bureau 502
1867, rue Hamilton

SASKATOON
Immeuble Fédéral
Bureau 605
101, 22e Rue Est

VANCOUVER
Sinclair Centre
Bureau 240
757, rue Hastings Ouest

VICTORIA
Customs House
Bureau 228
816, rue Government

WINNIPEG
Immeuble Revenue
Bureau 308
391, avenue York

SERVICE PAR LA POSTE

Bureau des passeports
Ministère des Affaires extérieures
Ottawa, Canada
K1A 0G3